INFORME ESPECIAL DE AUDITORÍA RELACIONADO CON EL ESTADO DE AVANCE DEL CICLO DE VIDA (DESARROLLO Y ADQUISICIÓN) DE LOS PROYECTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DENOMINADOS "Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero (SIPGAF) Y Sistema de Registro Único de Atención Personas (SISRUAP)

INAMU-JD-AI-In-008-2024

(Remitido con oficio INAMU-JD-AI-130-2024)

Firmas de validación del informe	
Realizado por	**Revisado por**
DILANA DE LOS ANGELES VILLALOBOS GUZMAN (FIRMA) Firmado digitalmente por DILANA DE LOS ANGELES VILLALOBOS GUZMAN (FIRMA) Fecha: 2024.07.22 15:40:18 -06'00'	RANDALL ALONSO UMAÑA VILLALOBOS (FIRMA) Firmado digitalmente por RANDALL ALONSO UMAÑA VILLALOBOS (FIRMA) Fecha: 2024.07.22 15:53:34 -06'00'
Dilana Villalobos Guzmán Profesional Especialista Encargada del estudio Auditoría Interna	Randall Umaña Villalobos Auditor Interno Auditoría Interna

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES.

INFORME ESPECIAL DE AUDITORÍA RELACIONADO CON EL ESTADO DE AVANCE DEL CICLO DE VIDA (DESARROLLO Y ADQUISICIÓN) DE LOS PROYECTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DENOMINADOS "Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero (SIPGAF) Y Sistema de Registro Único de Atención Personas (SisRUAP)

El presente estudio de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2024, el objetivo consistió en determinar el avance alcanzado a la fecha de este estudio, en lo que respecta al desarrollo y adquisición del ciclo de vida de los proyectos: *Sistema Integrado de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU,* ***(SIPGAF)*** y *Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU* ***(SisRUAP)***, con el objetivo de determinar si la Institución ha logrado cumplir con los fines propuestos de la contratación.

Se considera de importancia debido a la relevancia que tienen las Tecnologías de Información y la debida armonización, organización y funcionamiento de los sistemas de información que deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con la calidad y oportunidad de los servicios institucionales.

El fin de este informe es que se determine el cumplimiento de las contrataciones realizadas en la adquisición de ambos sistemas, así como verificar los avances en tiempo y forma según los términos pactados.

Julio, 2024.

TABLA DE CONTENIDO

1 RESUMEN EJECUTIVO 6
2 INTRODUCCIÓN 9
2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO 9
2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO 10
2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO 11
2.4 METODOLOGÍA APLICADA 11
2.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA. 12
2.6 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA 13
2.7 RIESGOS DE AUDITORÍA 14
2.8 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO 15
2.9 GENERALIDADES DEL ESTUDIO 15
3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA. 20
3.1 SISTEMA INTEGRADO DE PLANIFICACIÓN, GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL INAMU, (SIPGAF). 20
3.1.1 HALLAZGO 01: DEBILIDADES EN LA FASE DE GESTIÓN CONTRACTUAL DEL SIPGAF: 32
3.1.2 HALLAZGO 02: RETRASOS EN EL CRONOGRAMA DE ENTREGA DEL PROYECTO SIPGAF. 37
3.1.3 AUSENCIA DE CRITERIO TECNICO COMO JUSTIFICANTE DE LA CONTRATACIÓN DEL SIPGAF MEDIANTE MODELO DE SUSCRIPCIÓN. 41
3.1.4 HALLAZGO 03: POSIBLE DEPENDENCIA TECNOLÓGICA EN EL INAMU: 50
3.2 SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL INAMU, (SisRUAP). 52
3.2.1 SisRUAP I ETAPA y II ETAPA. 57
3.2.2 SisRUAP FOMUJERES: 61
3.2.2.1 HALLAZGO 04: EL SISTEMA NO GENERA PISTAS DE AUDITORÍA SOBRE EL INICIO Y CIERRE DE SESIÓN DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS QUE UTILIZAN EL SISTEMA. 64
3.2.3 PAGOS REALIZADOS A LA EMPRESA DATASOFT NETSOLUTIONS SOCIEDAD ANÓNIMA: 67
3.2.4 MÓDULOS ADICIONALES: 69
3.2.5 TRANSFERENCÍA DE CONOCIMIENTO Y RESPALDOS DE SEGURIDAD: 71

3.3 OTROS ASPECTOS EVALUADOS:.....72

3.4 RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA SISRUAP, (contempla los resultados de la etapa I y II): 77

4 CONCLUSIONES. 86

5 RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 90

6 ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LA ADMINISTRACIÓN. 94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Mapa de Procesos del INAMU. 16

Tabla 2.- Cartera de Servicios Institucionales del INAMU. 18

Tabla 3.- Forma de pago original de la Implementación. 23

Tabla 4.- Forma de pago modificada. 25

Tabla 5.- Pagos realizados a la Empresa AKTEK, S.A. por parte del INAMU. 26

Tabla 6.- Desglose del costo de la ampliación contractual. 27

Tabla 7.- Información de solicitud de modificaciones a la contratación. 30

Tabla 8.- Detalles de la Modificación de plazo en trámite. 31

Tabla 9.- Proforma presentada por la empresa Consorcio IPSUM-SOFTLAND 43

Tabla 10.- Proforma presentada por la empresa Consorcio AKTEK-DELPHOS. 44

Tabla 11.- Proforma presentada por la empresa Consorcio OPTEC-SISTEMAS. 44

Tabla 12.- Tipo de cambio de compra y venta del dólar de los Estados Unidos de América. 48

Tabla 13.- Estimado de los costos por suscripción al SIPGAF por 4 años adicionales a la contratación inicial. 49

Tabla 14.- Precio de la Línea 1, según oferta de proveedor adjudicado. 58

Tabla 15.- Precio de la Línea 2, según oferta de proveedor adjudicado. 60

Tabla 16.- Pagos realizados a la Empresa DATASOFT NETSOLUTIONS SOCIEDAD ANÓNIMA. .67

Tabla 17.- Detalle del primer entregable de la contratación del SisRUAP-FOMUJERES. 69

Tabla 18.- Minutas del equipo director del SIPGAF. 73

Tabla 19.- Minutas SisRUAP I Etapa. 75

Tabla 20.- Minutas SisRUAP II Etapa. 76

TABLA DE NOMENCLATURAS

Nomenclatura	Significado
INAMU	Instituto Nacional de las Mujeres.
COAVIF	Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar.
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
MICITT	Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica.
NGASP	Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
SEVRI	Sistema Especifico de Valoración de Riesgo Institucional.
CGR	Contraloría General de la Republica.
GC	Gobierno Corporativo
ECI	Estudio de Control Interno
LGCI	Ley General de Control Interno.
PEI	Plan Estratégico Institucional
PETIC	Plan Estratégico de tecnologías de información y comunicaciones
SIPGAF	Sistema Integrado de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU.
SisRUAP	Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU.
SICOP	Sistema Integrado de Compras Públicas.
SEANI	Sistema de Eventos de Atención No Inmediata.

1 RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ EXAMINAMOS?

El presente estudio de auditoría se realizó en cumplimiento con el Plan de Trabajo del periodo 2024, la auditoría fue de carácter especial con el objetivo de evaluar el avance del ciclo de vida (Desarrollo y adquisición) de los sistemas de información denominados “Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativo Financiero **(SIPGAF)** Y Sistema de Registro Único de Atención Personas **(SisRUAP),** los cuales se estiman como inversión inicial **US$ 478.634,10** (Desarrollo y suscripción para el primer periodo) y **US$ 272.114,00** respectivamente.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Esta auditoría es relevante debido a que su objetivo es identificar eventuales vulnerabilidades en el proceso de desarrollo y adquisición de las nuevas herramientas tecnológicas en el INAMU **SIPGAF** y **SisRUAP,** para el Instituto es estratégico la modernizar de los sistemas de información para generar un mayor valor público en sus servicios sustantivos y de apoyo, esto mediante la implementación del uso de mejores prácticas, normativa aplicable y disponer de los mecanismos de gestión y control que favorezcan la transparencia, la participación ciudadana y la efectiva rendición de cuentas, con el fin de minimizar los riesgos asociados a las adquisiciones en sus diferentes etapas.

El objetivo de dotar al INAMU, de las soluciones tecnológicas **SIPGAF** y **SisRUAP,** es permitir que las personas usuarias y beneficiarias de los servicios del INAMU, cuenten con estándares de calidad eficientes y eficaces, la integración de todos los procesos y la generación de información homogénea, confiable y oportuna.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

El presente estudio de control interno analizó el grado de implementación y desarrollo del Sistema Integrado de Planificación, Gestión Financiera y Gestión de Recursos Humanos del INAMU, **(SIPGAF)** y el Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU, **(SisRUAP).**

De acuerdo con el análisis realizado se determinó que el INAMU ha realizado una inversión financiera entre ambos sistemas **SIPGAF** y **SisRUAP,** a la fecha por el orden de los **US$ 908.948,12 (**este monto incluye un año de suscripción para el SIPGAF y únicamente dos etapas del SisRUAP, junto con el módulo de FOMUJERES).

Adicionalmente se detectaron inconsistencias que se presentaron en los actos **Preparatorios, selección y ejecución Contractual**, de la en la contratación **2022LN-000002-0015800001, para Adquirir una Solución Tecnológica que Integre los Procesos de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU**, dichas debilidades en la fase preparatoria **(ausencia de estudios de prefactibilidad y factibilidad actualizados, así como en los términos de referencia)** impactaron la fase de la gestión contractual obligando a varias la estructura de pagos original, el registro erróneo de la vigencia del contrato, así como el retraso en el registro de la prórroga en el SICOP y en el cronograma de entrega del finiquito del proyecto.

No se logró evidenciar la implementación de un proceso de planeación que permita al INAMU el establecer una dirección tecnológica de mediano y largo plazo. Se debe de contar con un plan de infraestructura tecnológica balanceado en términos de costos, riesgos y requerimientos. El costo para los próximos 5 años de la suscripción SaaS del sistema SIPGAF asciende a un estimado de más de un **US$ 1.000.000,00** por lo que se debe de establecer políticas claras que establezcan si la Institución seguirá con suscripciones modalidad Saas y/o PaaS entre otras o si en su defecto en un mediano plazo se dotará a la Institución de soluciones propias.

Para el sistema SisRUAP se identificó que se mantienen minutas de las sesiones del equipo director correspondientes a la I y II etapa que carecen de firmas, aunque estás etapas ya se encuentran en producción, además este sistema no cuenta con una bitácora de inicio y cierre de sesión que permita dar seguimiento de quienes acceden al sistema. Además, para este mismo sistema se evaluó a percepción de los usuarios y se generaron una serie de recomendaciones propuestas por las personas funcionarias usuarias de este, esto con el fin de que sean tomadas en cuenta para próximas mejoras.

¿QUÉ SIGUE?

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, se procedió con la emisión de cuatro (4) recomendaciones las cuales van dirigidas a la Presidencia Ejecutiva y a la Dirección Estratégica esto con el fin de que se realicen las acciones necesarias que permitan solventar las situaciones que se identificaron. Además de realizar el debido análisis y actualización del Plan de Infraestructura Tecnológica Institucional con el fin de alinearlo con la dirección tecnológica e incluir acuerdos de contingencia y orientación en la adquisición de recursos tecnológicos, todo en pro de la continuidad de los servicios institucionales.

2 INTRODUCCIÓN

El presente estudio de auditoría se realizó en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2024[1], el objetivo consistió en determinar el avance alcanzado a la fecha de este estudio, en lo que respecta al desarrollo y adquisición del ciclo de vida de los proyectos: *Sistema Integrado de Planificación y Administración Financiera", **(SIPGAF)*** y *Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU **(SisRUAP)***, con el objetivo de determinar si la Institución ha logrado cumplir con los fines propuestos de la contratación.

2.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el artículo 20 de la Ley 7801 de Creación del Instituto Nacional de la Mujer[2], el artículo 21 y el 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno[3], las Normas de Control Interno para el Sector Público[4], Política para la Gestión Operativa de Tecnologías de Información, Manual de Calidad de los Servicios de TI, Plan de Calidad de los Servicios de TI, Ley General de Contratación Pública N°9986 y su Reglamento[5], además del Acta Ordinaria de Junta Directiva de la sesión 28-2022 del 21 de diciembre del 2022 donde se acordó adjudicar la contratación 2022LN-000002-0015800001 denominada "Contratación para Adquirir una Solución Tecnológica que Integre los Procesos de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU", en el caso de la contratación 2022LA-000001-0015800001 denominada "Contratación para Analizar, Desarrollar e Implementar el Sistema de Registro y Referencia Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU- SisRUAP" está cuenta con el análisis de la Comisión de Evaluación y Recomendación de Adjudicación mediante acta de sesión

[1] Acuerdo de JD N°4, Sesión Ordinaria Acta N°28-2023 celebrada el 22 de noviembre del 2023.
[2] Ley del 29 de abril de 1998, publicada en La Gaceta N°94 del 18 de mayo de 1998.
[3] Ley del 30 de julio del 2002, publicada en La Gaceta N°169 del 04 de setiembre del 2002.
[4] Norma del 26 de enero del 2009 Publicada en La Gaceta N°26 del 6 de febrero del 2009.
[5] Ley del 27 de mayo del 2021, publicada en La Gaceta N°103 del 31 de mayo del 2021.

ordinaria 04-2022 del 1 de junio del 2022 y su aprobación se realizó por parte de la Presidencia Ejecutiva directamente en el SICOP.

2.2 OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar el ciclo de vida (Desarrollo y adquisición) de los proyectos referentes a la Contratación del "*Sistema Integrado de Planificación y Administración Financiera*"" ahora en adelante ***SIPGAF***, así como la adquisición del servicio de desarrollo del "*Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias" ahora en adelante* ***SisRUAP***, el cual consiste en un servicio de análisis, diseño, desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento del sistema de registro y referencia único de atención a personas usuarias de los servicios del INAMU.

Para la consecución del objetivo general del estudio fueron necesarios los siguientes procedimientos de auditoría:

- Validar el grado de desarrollo de la herramienta tecnológica denominada SIPGAF, de acuerdo con los cronogramas de trabajo establecidos por la Administración Activa.

- Validar el grado de desarrollo de cada una de las etapas del SisRUAP de acuerdo con los cronogramas de trabajo establecidos por la Administración Activa.

- Determinar la adquisición de nuevos módulos tanto en el SIPGAF como en el SisRUAP.

2.3 ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio es de carácter especial y comprendió la evaluación de la gestión realizada por parte de la Unidad de Informática, el Departamento de Proveeduría y del Equipo Director de los proyectos ***SIPGAF*** y ***SisRUAP***, con el objetivo de obtener una serie de conclusiones sobre los aspectos más relevante en el desarrollo y adquisición de los nuevos sistemas informáticos de la Institución, esto a fin de establecer oportunamente eventuales desviaciones y sus consecuencias, en la ejecución de las rutas críticas de cada uno de los proyectos y así recomendar oportunidades de mejora o incumplimientos en las contrataciones realizadas.

2.4 METODOLOGÍA APLICADA

El estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), el Manual de Normas generales de auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Instituto Nacional de la Mujer[6], Marco de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación[7], Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información (MICITT).

La ejecución de este estudio se realizó aplicando reuniones virtuales mediante la plataforma Teams con los responsables de los procesos vinculados a quienes se les aplicaron consultas específicas, se aplicó una encuesta de satisfacción para usuarios del SisRUAP, de igual forma se trabajó en la verificación de datos mediante la aplicación de varios instrumentos, tales como: correos, entrevistas, cuadros comparativos, matrices de cumplimiento, entre otros.

[6] Reglamento del 15 de febrero de 2011 Publicada en La Gaceta No. 32 del 15 de febrero de 2011.
[7] Aprobación y divulgación mediante la circular INAMU-PE-005-2023 del 31 de agosto del 2023, aprobado en la sesión ordinaria de JD-016-2023 celebrada el 16 de julio del 2023.

2.5 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.

En cumplimiento de la norma 2.10 “Comunicación de los resultados” de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público” y, de conformidad con la norma 205 del “Manual de normas generales de auditoría para el Sector Público”, que establecen que “Las instancias correspondientes deben ser informadas, verbalmente y por escrito, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones producto de la auditoría que se lleve a cabo…” y que “El auditor debe efectuar una conferencia final con la Administración de la entidad u órgano auditado, antes de emitir la respectiva comunicación por escrito” el pasado **16 de julio del presente año**, se realizó dicha conferencia final en modalidad presencial, la sesión de trabajo se llevó a cabo en la sala de sesiones de la Junta Directiva, se contó con la participación de las siguientes personas:

- ✓ Sra. Yerlin Zúñiga Céspedes, presidenta ejecutiva, Presidencia Ejecutiva.
- ✓ Sra. Alexandra Gómez Ruiz, asesora, Despacho de la Presidencia Ejecutiva.
- ✓ Sra. Ana Lorena Flores Salazar, directora, Dirección Estratégica.
- ✓ Sra. Shirley Gayle Monge, profesional especialista, Dirección Estratégica
- ✓ Sra. Ingrid Trejos Marín, jefatura, Unidad de Informática.
- ✓ Sra. Ana Victoria Naranjo Porras, jefatura, Unidad de Planificación.
- ✓ Sra. Zaida Barboza Hernández, directora a.i., Dirección Administrativa. Financiera.
- ✓ Sr. Carlos Cháves Anchía, profesional especialista a.i., Dirección Administrativa Financiera.
- ✓ Sr. Carlos Barquero Trigueros, coordinador, Departamento de Proveeduría.
- ✓ Sr. Nelson Sánchez Valverde, coordinador, Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Sra. Dilana Villalobos Guzmán, profesional especialista, Auditoría Interna.
- ✓ Sr. Randall Umaña Villalobos, auditor interno, Auditoría Interna.

En dicha sesión de trabajo se consideraron las observaciones expuestas por parte de los presentes en función de las conclusiones y recomendaciones expuestas, las cuales se detallan en el punto 6 del presente informe.

2.6 IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

En la misma Ley N.º 8292 el Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca, establece lo siguiente:

> ***Artículo 37—Informes dirigidos al jerarca.***
>
> *"Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente"*

En relación con lo anterior, la normativa promulgada por la Contraloría General de la República señala que el esquema de implementación de recomendaciones debe contener los planes y proyectos para las acciones correctivas que debe de incorporar, además, la definición de un plazo de referencia para el cumplimiento de la recomendación. En este sentido, el artículo 12 de la citada Ley 8292 establece, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno, lo siguiente:

> ***"Artículo 12. —****Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*
>
> *a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
>
> ***b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.***

c) ***Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.***

d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.

e) Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa." ***(El texto en negrita no forma parte del texto original).***

Por su parte, las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público" señalan en la norma 2.11 lo siguiente:

> *"El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan". (…)*

2.7 RIESGOS DE AUDITORÍA

La Auditoría Interna debido a la naturaleza de la labor que realiza se ve expuesta a los siguientes riegos:

Riesgo Inherente.
Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o

cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de Control.
El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en conjunto con otras, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de Detección.
Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la posibilidad que existe en todo tipo de estudio, de no detectar la existencia de errores en el proceso realizado.

2.8 EQUIPO DE TRABAJO A CARGO DEL ESTUDIO

El trabajo de campo, la aplicación de los procedimientos de auditoría y la redacción del informe final de estudio estuvo a cargo de la Profesional Especialista de Auditoría Interna, Dilana Villalobos Guzmán, y la revisión por parte de Randall Umaña Villalobos, Auditor Interno del INAMU.

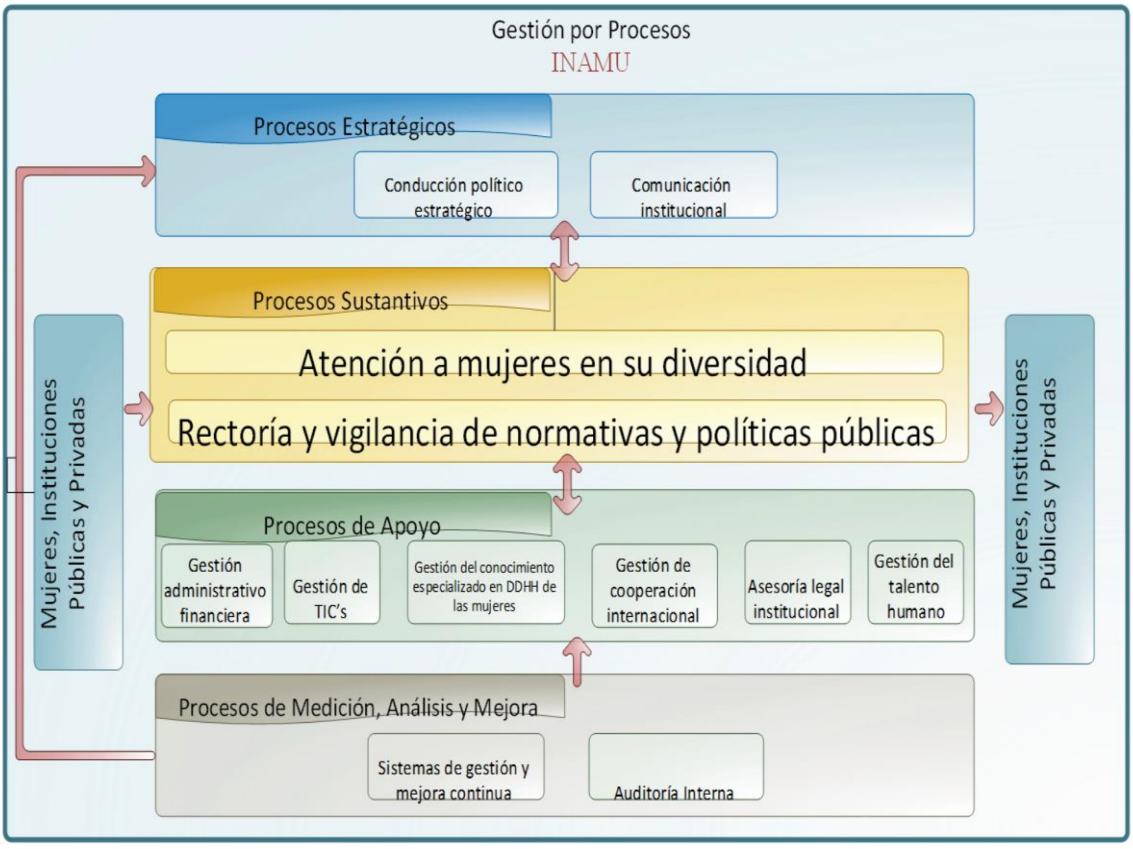
2.9 GENERALIDADES DEL ESTUDIO

En fundamento con la Ley 7801 Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, la define como una institución autónoma de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio, estableciendo dentro de sus fines y atribuciones una serie de acciones en procura de alcanzar la igualdad y equidad de género a nivel nacional.

Conforme la aprobación del Mapa de Procesos institucionales en enero del 2020, el INAMU ha definido cuatro macroprocesos a saber, procesos Estratégicos, Sustantivos, de Apoyo y procesos de Medición, Análisis y Mejora. Por lo que su

importancia radica en la modernización institucional en función del cumplimiento del mandato consignado en la ley de creación Ley 7801, sus fines y ámbito de aplicación.

Tabla 1.- Mapa de Procesos del INAMU.



Fuente: Planeación Estratégica Institucional.

Como se denota en la imagen anterior, la Gestión de las TICs, constituye un proceso de "Apoyo" el INAMU como parte orgánico del sector público costarricense se constituye en una institución **sui géneris**, situación a la que no escapa la gestión de tecnologías de información y comunicación, por lo que la Contraloría General de la Republica ha señalado de manera general que se requiere una respuesta articulada por parte de las autoridades competentes en materia de tecnología y telecomunicaciones, que permita orientar las acciones que deben realizar las instituciones públicas en relación con esta materia. **Lo anterior, en procura de**

direccionar al sector público hacia el aprovechamiento de esas tecnologías para el fortalecimiento de la gestión institucional, suministrando trazabilidad a sus procesos, así como información confiable y sistematizada para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

En la misma línea, la Institución tiene la obligación de velar por el cumplimiento de la Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres en Costa Rica 2018-2030 la cual responde a los compromisos internacionales sobre derechos humanos y la igualdad efectiva, sustentado en la convencionalidad ratificadas por Costa Rica que protegen los derechos de las mujeres; en particular la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, 1984) y, en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Convención Belem Do Pará, OEA 1994), así como las declaraciones, Acuerdos, Plataformas sobre la materia, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que tiene como objetivo que nadie se quede atrás en el Desarrollo.

Además, la Política Nacional para la Atención y Prevención contra la Violencia hacia las Mujeres de Todas las Edades 2017-2032, la cual es consensuada a nivel interinstitucional e intersectorial, desde un enfoque de derechos humanos, en concordancia con lo que establece la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (conocida como Convención de Belém do Pará).

Lo anterior se realiza mediante 9 servicios distribuidos en tres programas institucionales a saber:

Tabla 2.- Cartera de Servicios Institucionales del INAMU.

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con los insumos de la Dirección Estratégica, Circular DE-0027-2021 del 24/09/2021.

Derivado de los servicios públicos que brinda el INAMU, es importante señalar que la mayoría de **los sistemas informáticos y sus datos son utilizados para más de un propósito.** Por ejemplo, las listas con el nombre de las personas usuarias de los servicios se utilizan para el registro, el diseño de las estrategias institucionales, la administración de los sitios web, la asignación de personal y de recursos financieros, etc.

La obsolescencia tecnológica, será una situación que siempre estará presente, es un ciclo que se repite en el tiempo, pues la tecnología está en constantes cambios, descubrimientos, mejoras y lanzamientos. **La renovación**, es la solución, pero esto trae **consigo una gran inversión que afecta el flujo de caja, los niveles de endeudamiento y el presupuesto destinado a otras estrategias de negocio que también ameritan dinero y que apalancan el crecimiento Institucional en materia de sus servicios esenciales,** em, pero el lograr la integración y automatización de todos y cada uno de los sistemas utilizados por el INAMU, permitirá minimizar la

captura o registro de información y maximizar su precisión asegurando que determinados datos ingresen, sean almacenados y mantenidos en un solo sitio. Por tanto, un archivo que contenga el nombre de las personas usuarias y/o clientes puede ser capturado y mantenido por el personal responsable de los servicios y compartido para todas las otras aplicaciones que requieran usar esa información. El mismo principio se puede aplicar a cualquier archivo de datos en un sistema integrado.

- **Sistema Integrado de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del Instituto Nacional de las Mujeres (SIPGAF).**

Contratado mediante Licitación Pública:

Es el procedimiento mediante el cual la Administración teniendo la necesidad de adquirir bienes y servicios invita a interesados para que de acuerdo con los requisitos y condiciones fijadas por ella formulen propuestas, entre las cuales se seleccionará la más conveniente. Dicho procedimiento procede, entre otros, en los casos previstos en el artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa, en atención al monto del presupuesto ordinario para respaldar las necesidades de bienes y servicios no personales de la Administración promovente del concurso y a la estimación del negocio, para comprar o vender bienes inmuebles o muebles o en el arrendamiento de bienes públicos cuando no se utilice un remate y en procedimiento de concesión de instalaciones públicas.

- **Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del Instituto Nacional de las Mujeres (SisRUAP).**

Contratado mediante Licitación Abreviada:

La licitación abreviada es el procedimiento ordinario de carácter concursal, con plazos más cortos que la licitación pública, que procede en los casos previstos en el artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa, en atención al monto del presupuesto ordinario, para respaldar las necesidades de bienes y servicios no personales de la Administración promovente del concurso y a la estimación del negocio.

3 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

El objetivo principal del presente proyecto de auditoría consistió en determinar el grado de implementación y desarrollo de los dos sistemas el ***SIPGAF*** y el ***SisRUAP*** adquiridos por la administración del INAMU, como herramientas tecnológicas para solventar sus necesidades de nuevas tecnologías informáticas en lo referente los procesos financieros, de planificación, recurso humano y atención a personas usuarias de los servicios del INAMU, esto originado por la obsolescencia de los sistemas utilizados hasta la fecha.

Los resultados que se presentan a continuación son producto de la evaluación y análisis de los datos consignados dentro de este estudio.

3.1 SISTEMA INTEGRADO DE PLANIFICACIÓN, GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL INAMU, (SIPGAF).

Mediante Licitación Pública Nacional 2022LN-000002-0015800001 se presentó el pliego de condiciones para la contratación referente a la adquisición de una solución Tecnológica para la Integración de los Procesos de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU. El costo total de está contratación es por un monto de **US$ 478.634,10 (Desarrollo y suscripción para el primer periodo)** fue adjudicada a la empresa **AKTEK SA,** además se presentó una ampliación del contrato por un monto de **US$ 158.200,00** dicha ampliación corresponde a la adquisición de los módulos para la gestión de acuerdos, continuidad de servicios, gobernanza y cumplimiento de la normativa vigente en materia de tecnologías de información al sistema SIPGAF. (***Ver Conclusión 01).***

Antecedentes y justificación de la procedencia de la contratación:

Derivado que el Instituto Nacional de las Mujeres desde hace aproximadamente ocho años, viene presentado limitaciones o antigüedad en su **infraestructura tecnológica** (hardware, sistemas operativos, sistemas de administración de base de datos, redes, multimedia, etc., así como el sitio donde se encuentran y el ambiente que los soporta), tomo la decisión estratégica de adquirir un **Sistema Integrado de Planificación y**

Gestión Financiero-Administrativa, (SIPGAF), con el objetivo de alinear la estrategia de TI, y la arquitectura de los sistemas del "Negocio" además de asegurar el cumplimiento legal y procedimientos establecidos con entes fiscalizadores externos como la **Contabilidad Nacional y la Contraloría General de la República**, principalmente con o relacionado a la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, **(NICSP).**

Por ejemplo, las herramientas tecnológicas actuales como el **Bost HT**, no permiten el cumplimiento de las NICSP, derivado a limitantes de auxiliares contables relacionados con las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar y el proceso de compras siguiendo los principios contables mencionados anteriormente.

Disponibilidad de recurso humano e infraestructura administrativa:

La jefatura de la Unidad de Informática (UIN) como líder del proyecto y gestora del contrato originado del proceso licitatorio 2022LN-000002-0015800001 es la responsable ante la empresa adjudicada y los procesos financieros y de planificación Institucional como dueños de la herramienta tecnológica con la directora.

Finalidad pública que se persigue satisfacer con el concurso:

Implementación y configuración de un sistema especializado que genere información homogénea, confiable y oportuna, integrando y optimizando los procesos de planificación, financieros, contables, administrativos y de recursos humanos con la finalidad de mejorar la asignación, ejecución y control de los recursos públicos para el apoyo en la toma de decisiones por parte de las autoridades del INAMU.

Procedimientos de control de calidad:

La jefatura de la Unidad de Informática, junto con la directora de la Dirección Administrativa- Financiera y, la jefatura de la Unidad de Planificación Institucional, tendrán a cargo el seguimiento, coordinación, revisión de documentación, control de calidad, supervisión del objeto contratado, de conformidad con las funciones y competencias propias del cargo de cada instancia.

Tomando en cuenta la relevancia del proceso, se coordinará a lo interno el recibido conforme por parte de las jefaturas de las dependencias involucradas con entregables formales, minutas, o documentos revisados y aprobados, con el fin de acreditar el cumplimiento del contratista con el objeto contratado, desde sus respectivas competencias correspondientes a su área de su conocimiento y a la funcionalidad revisada y aprobada por cada jefatura.

La jefatura de la Unidad de Informática coordinará a través de su personal, con el equipo director y el equipo de líderes asignados al proyecto, la verificación del control de calidad de la funcionalidad de la solución para cada módulo con respecto a los requerimientos funcionales, así como la verificación de los entregables, mediante una revisión exhaustiva entre lo solicitado por el INAMU y el oferente.

Para dicha verificación, se establecerá una serie de documentos que involucra diferentes etapas y productos:

- Informes de avance semanales.
- Informe de cumplimiento de metas según cronograma establecido.
- Actas de cierre de las etapas.
- Informe final de ejecución.
- Pruebas parciales documentadas.
- Pruebas integrales documentadas.

Este fue un sistema solicitado y avalado por la Presidencia Ejecutiva, Dirección Administrativa, Unidad de Planificación y Unidad de Informática del INAMU y el cumplimiento al POI 2022.

Está contratación cuenta con la dirección de un equipo director el cual está conformado por las siguientes personas funcionarias:

- Ingrid Trejos Marín, jefatura, Unidad de Informática.
- Zaida Barboza Hernández, directora a.i., Dirección Administrativa Financiera.
- Ana Victoria Naranjo Porras, jefatura, Unidad de Planificación.
- Alexandra Gómez Ruiz, asesora, Despacho de la Presidencia Ejecutiva.

Además, del acompañamiento de un equipo de líderes el cual está conformado por:

- Yendry Hernández Montezuma, profesional especialista, Unidad de Informática.
- Carlos Luis Chaves Anchía, profesional especialista a.i., Dirección Administrativa Financiera.
- Teresita Brenes Muñoz, profesional ejecutiva, Unidad de Tesorería. (A partir del 11 de abril del periodo 2024).

Cambio en la forma de pago de la contratación:

El pliego de condiciones de la contratación del SIPGAF presentó la siguiente forma de pago:

Tabla 3.- Forma de pago original de la Implementación.

Detalle	Porcentaje de pago
Ítem 1. Solución Planificación Institucional concluida aprobada	10%
Ítem 2. Solución Financiero Contable con los siguientes módulos concluidos y aprobados:	15%
Submódulo de Presupuesto	
Submódulo de Tesorería	
Submódulo de Contabilidad	
Submódulo Emisión de Estados Financieros e Informes NICSP	
Recursos Humanos (Remuneración).	
Proveeduría	
Ítem 3. Solución de Servicios Generales y Módulos adicionales de Recursos Humanos concluidos y aprobados:	15%
Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Capacitación, Clima y Cultura Organizacional, Administración de Expedientes de Carrera Profesional, Salud y Seguridad Ocupacional, Administración de Garantías, Autogestión) y Servicios Generales.	
Pruebas Integrales realizadas y aprobadas	10%
Paralelo de 3 meses ejecutado, aprobado y cambios realizados	50%
Total	**100%**

Detalle	Porcentaje de pago
A partir de la aprobación final se inicia el pago anual de la suscripción de la solución completa incluyendo el hospedaje como un todo.	Costo anual de suscripción de la solución completa

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información tomada del pliego de condiciones de la Licitación 2022LN-000002-0015800001.

La forma de pago mostrada anteriormente fue aceptada por el proveedor AKTEK SOCIEDAD ANÓNIMA en la oferta presentada, sin embargo, posterior al inicio del proyecto el proveedor presentó varias solicitudes de modificación, la cual fue aceptada en el mes de diciembre 2023 luego de varios análisis que involucraron también a la Unidad de Asesoría Legal y al Departamento de Proveeduría.

La nueva forma de pago presenta modificaciones específicamente en los ítems 1, 2 y 3 de la contratación original, la cual quedó conforme se presenta a continuación:

Tabla 4.- Forma de pago modificada.

Detalle	Porcentaje de pago
Instalaciones, configuración, VPN y parametrización. Migración inicial y parametrización (sin ajustes funcionales) de los procesos de:	25%
Ítem 1. Solución Planificación Institucional y Evaluación de desempeño.	
Ítem 2. Solución Financiero Contable:	
Submódulo de Presupuesto	
Submódulo de Tesorería	
Submódulo de Contabilidad	
Submódulo Emisión de Estados Financieros e Informes NICSP	20%
Recursos Humanos (Remuneración).	
Proveeduría	
Implementación de los módulos financiero contable aprobados.	
Ítem 3. Solución de Servicios Generales y Módulos adicionales de Recursos Humanos concluidos y aprobados.	
Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Capacitación, Clima y Cultura Organizacional, Administración de Expedientes de Carrera Profesional, Salud y Seguridad Ocupacional, Administración de Garantías, Autogestión) y Servicios Generales.	
Pruebas Integrales realizadas y aprobadas	5%
Paralelo de 3 meses ejecutado, aprobado y cambios realizados	50%
Total	**100%**

A partir de la aprobación final se inicia el pago anual de la suscripción de la solución completa incluyendo el hospedaje como un todo.	100%

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información tomada del oficio INAMU-PE-UIN-136-2023 del 5 de diciembre del 2023.

Pagos realizados a la empresa AKTEK SOCIEDAD ANÓNIMA:

A la fecha de este informe se detallan los pagos que se han realizado a esta empresa por concepto de la contratación mencionada anteriormente:

Tabla 5.- Pagos realizados a la Empresa AKTEK, S.A. por parte del INAMU.

Descripción	Factura	Orden de compra	Fecha de pago	Monto $	Monto ¢	T.C
-Suscripción Delphos Gestión de Acuerdo y Gobernanza TI por 4 años (Del 01/12/2023 al 30/11/2027). -Servicio de capacitación (pago único) -Acompañamiento para la implementación (pago único).	3964	3226	7/12/2023	$158.200	¢84.494.620	534,10
-Instalaciones, configuración, vpn y parametrización. -Migración inicial y parametrización (sin ajustes funcionales). -Ítem 1. Solución Planificación Institucional concluida aprobada y evaluación del desempeño evaluación del desempeño. -Carga de información y parametrización de la solución financiero contable con los siguientes módulos concluidos y aprobados: -Submódulo de Presupuesto. -Submódulo de Tesorería. -Submódulo de Contabilidad.	4001	2999	21/12/2023	$60.165	¢32.128.110	534,00
Total				**$218.365**	**¢116.622.730**	

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información proporcionada por el Departamento de Proveeduría.

Se hace la observación de que el pago realizado mediante la factura N°3964 corresponde a una ampliación a la contratación N° 2022LN-000002-0015800001 para la adquisición de los siguientes módulos:

- Módulo de Gobernanza de TI.
- Módulos de control de acuerdos de Junta Directiva y recomendaciones de Auditoría.

Ambos por un periodo de 4 años con un costo de US$ 158.200,00 y cuyo desglose es el siguiente:

Tabla 6.- Desglose del costo de la ampliación contractual.

Detalle de los Módulos (Contratación por 4 años)	Costo (IVA Incluido)
Delphos Acuerdos	$26.555,00
Delphos Gobernanza de TI	$131.645,00
Total	**$158.200,00**

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información proporcionada por la Unidad de Informática.

Prórroga para la ampliación del plazo de la contratación:

De acuerdo con la oferta de la empresa AKTEK SOCIEDAD ANÓNIMA se presentó una propuesta de cumplimiento para la contratación de once (11) meses, sin embargo, en SICOP quedo registrado un plazo de entrega de dieciséis (16) meses.

La fecha de inicio de este proyecto se registró el 14 de marzo del 2023 por cuanto los plazos de cumplimiento en ambos escenarios hubieran sido los siguientes:

- Once (11) meses: *(Finiquito estimado al 14 de febrero del 2024)*.

- Dieciséis (16) meses: *(Finiquito estimado al 08 de julio del 2024)*. Está situación fue subsanada en el SICOP el 01 de abril del 2024 mediante modificación contractual, aprobada por la Presidencia Ejecutiva tal y como se muestra en las siguientes imágenes:

[9. Información de Solicitud de Modificaciones]

Solicitud

* Clasificación	**Modificación de otras cláusulas** (Acepta y mantiene todas las condiciones del contrato original)
* Fecha y hora de solicitud	12/03/2024 11:33
* Solicitante	G3007075876002 Proveeduría 25278446 Allan Ramos Bolaños aramos@inamu.go.cr
* Contenido de solicitud de Modificaciones	Se requiere modificar el plazo de entrega total, según la oferta en el documento adjunto denominado "AKTEK INAMU RESPUESTA AL CARTEL - SIGAF_firmado", en la página 63 se indica ONCE MESES.
* Fundamento jurídico	[Modificación de otras clausulas del contrato] Modificación de otras clausulas del contrato Artículo 157. Ley General de la Administración Pública.- En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos.
Archivo adjunto	El archivo no existe.

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

El historial de aprobaciones sobre este cambio en el plazo de la contratación es el siguiente:

Aprobación por parte de proveeduría:

Fecha y hora de Procesamiento	12/03/2024 11:40	Número de aprobación	1202024002200001
Resultado de aprobación	Aprobado		Verificar Firma
Aprobador	G3007075876001 Proveeduría 2527-8431 Carlos Barquero Trigueros cbarquero@inamu.go.cr		
Contenido	Visto bueno corrección de plazo de entrega según lo ofertado		
Archivo adjunto	El archivo no existe.		

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

Aprobación por parte de Asesoría Legal:

Fecha y hora de Procesamiento	15/03/2024 14:17	**Número de aprobación**	1202024002500001
Resultado de aprobación	Aprobado		Verificar Firma
Aprobador	G3007075876121 Unidad Asesoria Legal Rosa Irene Romero Castellon		25278415 rromero@inamu.go.cr
Contenido	Se realiza la verificación del error material señalado, siendo que la presente licitación se adjudicó con el plazo de ejecución de 11 meses, y por error en el sistema SICOP se indicó 16 meses.		
Archivo adjunto	El archivo no existe.		

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

Observaciones: Asesoría Legal indica que el plazo de la ejecución fue de once (11) meses y el registro de dieciséis (16) meses en el SICOP correspondió a un error material.

Aprobación por parte de la Presidencia Ejecutiva:

Fecha y hora de Procesamiento	01/04/2024 15:19	**Número de aprobación**	1202024003700001
Resultado de aprobación	Aprobado		Verificar Firma
Aprobador	G3007075876116 Presidencia Ejecutiva Adilia Caravaca Zúñiga		25278405 acaravaca@inamu.go.cr
Contenido	Se aprueba la modificación del contrato no es un elemento de fondo. Sino error material en el contrato. La Junta Directiva aprobó en su oportunidad los términos de referencia y el informe de recomendación de adjudicación, donde queda claro que el plazo son 11 meses. Por favor revisar el cumplimiento del plazo acordado inicialmente.		
Archivo adjunto	El archivo no existe.		

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

Observaciones: Presidencia hace la indicación de que se revise el cumplimiento del plazo de once (11) meses acordados inicialmente.

La situación anterior fue comunicada al proveedor del día 04 de abril del 2024, lo que implicó un vencimiento efectivo del contrato de aproximadamente 50 días naturales.

El 24 de abril del 2024 se solicitó mediante la plataforma del SICOP una prórroga de 219 días naturales en el plazo de entrega, con una modificación en los tiempos del cronograma. La fecha estimada de entrega del proyecto según modificación mencionada se encuentra para el 29 de noviembre del 2024, por lo que los 219 días naturales solicitados abarcan del 24 de abril al 29 de noviembre del 2024. ***(Esto significó un plazo de casi más de 2 meses con respecto a la fecha del finiquito del contrato).***

Tabla 7.- Información de solicitud de modificaciones a la contratación.

[9. Información de Solicitud de Modificaciones]

Solicitud

* **Clasificación**	**Prórroga del plazo de entrega** (Acepta y mantiene todas las condiciones del contrato original)
* **Fecha y hora de solicitud**	24/04/2024 13:00
* **Solicitante**	C3101287514001 Administracion 24950467 KAROL VIVIANA CORDOBA AGUILAR kavica@aktekcr.com
* **Prorrogar el plazo solicitado**	219 Días naturales
* **Contenido de solicitud de Modificaciones**	Adjunto nuestra nota de solicitud y cronograma de avance
* **Fundamento jurídico**	[Artículo 206 RLCA Prórrogas del plazo de ejecución del contrato] Existen demoras ocasionadas por causas de caso fortuito
Archivo adjunto	23042024 INAMU AKTEK SOLICITUD AMPLIACION DE PLAZO.pdf (707.8 KB) 22042024 INAMU Cronograma Proyecto SIPGAF v1.0.mpp (1.51 MB)

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

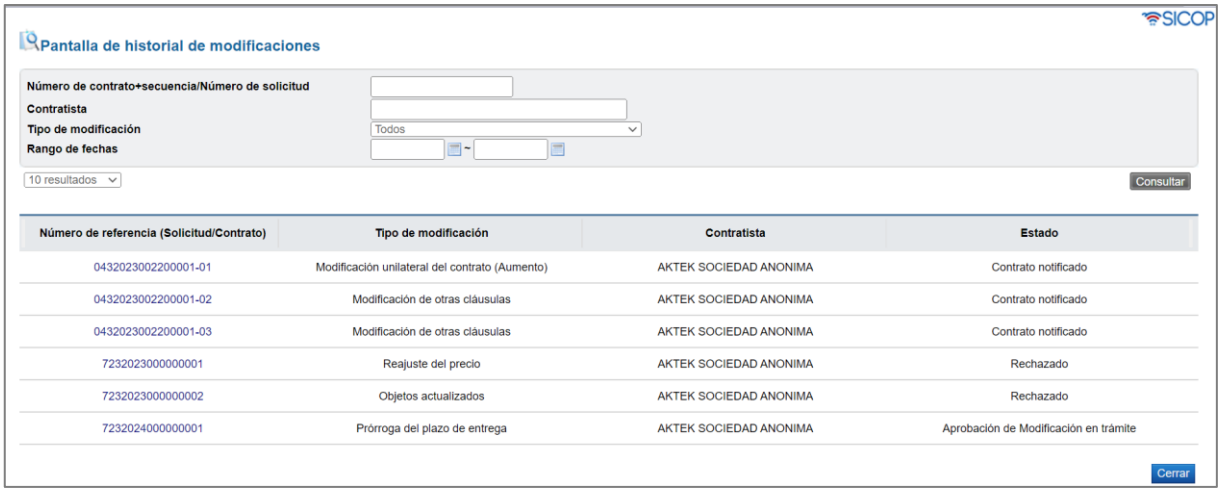
Como se observa en la imagen se solicitó una ampliación de 219 días naturales y de acuerdo con lo indicado en los archivos adjunto en SICOP, los cuales se pueden verificar en los siguientes links:

- 23042024 INAMU AKTEK SOLICITUD AMPLIACIÓN DE PLAZO.
- 22042024 INAMU Cronograma Proyecto SIPGAF.

Se establece una fecha de conclusión de la etapa final de ***Pruebas Integrales realizadas y aprobadas*** para el 22 de noviembre del 2024, pero se solicita prorrogar la entrega del proyecto hasta el 29 de noviembre del 2024.

A la fecha de este informe el estado en SICOP de la solicitud de esta modificación se observa como ***Aprobación de Modificaciones en Trámite***:

Tabla 8.- Detalles de la Modificación de plazo en trámite.



SICOP

Pantalla de historial de modificaciones

Número de contrato+secuencia/Número de solicitud
Contratista
Tipo de modificación: Todos
Rango de fechas

10 resultados — Consultar

Número de referencia (Solicitud/Contrato)	Tipo de modificación	Contratista	Estado
0432023002200001-01	Modificación unilateral del contrato (Aumento)	AKTEK SOCIEDAD ANONIMA	Contrato notificado
0432023002200001-02	Modificación de otras cláusulas	AKTEK SOCIEDAD ANONIMA	Contrato notificado
0432023002200001-03	Modificación de otras cláusulas	AKTEK SOCIEDAD ANONIMA	Contrato notificado
7232023000000001	Reajuste del precio	AKTEK SOCIEDAD ANONIMA	Rechazado
7232023000000002	Objetos actualizados	AKTEK SOCIEDAD ANONIMA	Rechazado
7232024000000001	Prórroga del plazo de entrega	AKTEK SOCIEDAD ANONIMA	Aprobación de Modificación en trámite

Cerrar

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

[12. Información detallada de las aprobaciones]

Historial de la Solicitud de Aprobación

Fecha y hora de solicitud	13/05/2024 13:36	**Número de solicitud de aprobación**	0752024002200013
Solicitante	G3007075876002 Proveeduría Allan Ramos Bolaños		25278446 aramos@inamu.go.cr
Aprobador	G3007075876116 Presidencia Ejecutiva Adilia Caravaca Zúñiga		25278405 acaravaca@inamu.go.cr
Descripción de solicitud	Favor proceder con la aprobación para tramitar prórroga del plazo de entrega.		
Contenido de solicitud	Esta aprobación la realiza la persona competente basada en el artículo 206 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y el 281 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (Prórroga del plazo de ejecución del contrato). Tal aprobación requiere una resolución según la circular PE-002-2011.		
Archivo adjunto	El archivo no existe.		

Fuente: SICOP, contratación 2022LN-000002-0015800001.

3.1.1 HALLAZGO 01: DEBILIDADES EN LA FASE DE GESTIÓN CONTRACTUAL DEL SIPGAF:

La última fase de la actividad contractual, **denominada fase de gestión contractual** es fundamental para garantizar que los bienes y/o servicios recibidos del adjudicatario cumplan con las especificaciones técnicas y **condiciones establecidas en el pliego de condiciones del procedimiento** y **en el contrato pactado**, para los casos en que se requiere de ese documento como es el caso del SIPGAF. Para este fin, el RLCA establece, en el inciso c) del artículo 8, que en la decisión inicial se debe acreditar, cuando corresponda por la naturaleza del objeto contractual, los procedimientos de control de calidad que se aplicarán durante la ejecución del contrato y para la recepción de la obra, suministro o servicio.

CONDICIÓN:

Al realizar la revisión de las cláusulas contractuales de la contratación del sistema SIPGAF se identificaron una serie de debilidades de control las cuales se detallan a continuación:

- Se realizó un cambio en la forma de pago inicial que se establecía en el pliego de condiciones. (Previo a la recepción de ofertas, este punto fue cuestionado por algunos proveedores, sin embargo, no se modificó desde antes sino hasta que se adjudicó y la contratista lo solicito en más de una ocasión)

- Se registró erróneamente un plazo de vigencia del contrato por un periodo de dieciséis (16) meses, siendo lo correcto ofertado por la empresa adjudicada once (11) meses.

- Se presento un retrasó en el registro de la prórroga en el SICOP, ya que el plazo de once (11) meses adjudicados se venció el 14 de febrero del 2024 y a la fecha de este informe el estado de la prórroga del plazo de entrega en el SICOP aún aparece como con modificaciones en trámite. ***(Última verificación del estado de la modificación en el SICOP al 24 de mayo del 2024).***

CRITERIO:

El Reglamento a la Ley General de Contratación Pública señala en su artículo 281 lo siguiente:

> ***Artículo 281. Prórrogas al plazo de ejecución del contrato.*** *A solicitud del contratista, la Administración podrá autorizar prórrogas al plazo de ejecución del contrato vigente, cuando existan demoras ocasionadas por ella misma o causas ajenas al contratista originadas por caso fortuito y fuerza mayor.*
>
> *La Administración deberá valorar la solicitud de prórroga del contratista considerando las afectaciones en la programación de la ejecución contractual, conforme a lo que le haya acreditado y probado el contratista en su requerimiento.*
>
> *Una vez presentado el evento que ocasiona la solicitud el contratista deberá comunicarlo inmediatamente a la Administración*
>
> *Si se presenta un evento que puede ocasionar una prórroga, el contratista una vez conocido el hecho deberá comunicarlo de manera inmediata a la Administración.*
>
> *El contratista solicitará la prórroga dentro de los ocho días hábiles siguientes al conocimiento del hecho que provoca la extensión del plazo y la Administración contará con igual plazo para resolver si procede o no. Si la solicitud se hace fuera*

de plazo, pero estando aún el contrato vigente, la Administración podrá autorizar la prórroga, en caso de estar debidamente sustentada.

En la misma línea en los términos de referencia, para la **"ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN, GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL INAMU,** en el punto O. denominado **"Entrega Total"** indica:

> ***El objeto de esta contratación (todas las líneas) debe entregarse en las instalaciones de las oficinas centrales del Instituto Nacional de las Mujeres, aunque el servicio esté hospedado en la nube.***
>
> *No se aceptarán ofertas que indiquen un plazo mayor a 16 meses, a partir del comunicado de la Orden de Inicio por parte de las Personas encargadas generales del contrato.*
>
> *El oferente deberá aportar la documentación correspondiente e indicar el periodo de la ejecución del objeto contratado, el cual comenzará a regir a partir del vencimiento del periodo vigente y del recibido conforme por parte de las personas administradoras del contrato del Instituto Nacional de las Mujeres.*
>
> ***El plazo máximo establecido para esta contratación es de 16 meses a partir de la orden de inicio.***
>
> *La entrega de los productos contratados no significa el recibo conforme de la Institución en cuanto a su calidad y características. Una vez ingresados los productos, las personas encargadas del contrato verificarán que los mismos coincidan con las especificaciones solicitadas y conforme con las actas firmadas por las personas responsables en cada etapa del proyecto.*
> ***(Lo resaltado no forma parte de original)***

Sobre el tema referente a la prórroga de la ampliación del plazo de la contratación y la legalidad de este, la Unidad de Asesoría Legal del INAMU emitió un criterio legal mediante oficio INAMU-PE-UAL-014-2024 del 17 de junio del 2024, en el cual indica entre otras cosas lo siguiente:

> *"La prórroga del plazo de ejecución de un contrato no vigente conlleva riesgos tanto legales como financieros. Desde la perspectiva legal, extender un contrato expirado sin una base jurídica sólida puede resultar en la invalidez de la prórroga*

y posibles reclamaciones por incumplimiento contractual. Además, si la prórroga no se ajusta a los procedimientos establecidos por la ley, podría haber cuestionamientos sobre la legitimidad de las acciones de la Administración y del contratista.

En el ámbito financiero, una prórroga podría implicar costos adicionales no previstos, como el aumento en los precios de materiales o mano de obra, lo que afectaría la rentabilidad del proyecto y la capacidad de las partes para cumplir con sus obligaciones financieras.

Es crucial que cualquier prórroga se realice con transparencia y conforme a los principios de eficiencia, economía y eficacia que rigen la contratación pública, asegurando que se mantenga el equilibrio económico del contrato y se proteja el interés público."

Además, dicho criterio insta a las Autoridades a aplicar lo expuesto en el criterio jurídico, pues según el contexto jurídico, el incumplimiento o desacato del mismo, podría acarrear una serie de consecuencias legales y administrativas, las cuales pudieran conllevar responsabilidades civiles, penales, sanciones administrativas o revisiones judiciales del acto administrativo emitido a raíz del desacato.

CAUSA

No se tuvo un especial cuidado con los términos de referencia que se presentaron inicialmente para está contratación:

La ausencia de estudios de prefactibilidad y factibilidad como herramienta para evaluar la **viabilidad técnica** (si la implementación del nuevo software está dentro de los tiempos y presupuestos establecidos, si el nuevo software requiere nuevo hardware, entre otros aspectos) **económica** (costo/beneficio del desarrollo interno, o externalización del desarrollo, **suscripción de SaaS**[8]) para la toma de decisiones debidamente informada, provoco que en la fase de ejecución o gestión contractual

[8] Una suscripción de SaaS es un modelo de licencias de software en el que las aplicaciones basadas en la nube se pueden alquilar en forma periódica y se pueden acceder a ellas a través de internet.

se presentaran cambios en metodología de pagos, cambios a los plazos de entrega del bien, y presentación de prorrogas extemporáneas.

La imagen a continuación se presenta un extracto de los factores de evaluación mostrados en el pliego de condiciones original de está contratación, detallando el factor de evaluación y el porcentaje representativo.

d) Tiempo de entrega de la solución total Se valorará con el siguiente puntaje al oferente que brinde el menor tiempo de entrega de los productos solicitados en las líneas que oferto:	15%

Inferior a 12 meses:	15 puntos
12 meses:	10 puntos
Superior a 12 meses y máximo 16 meses:	5 puntos

La empresa ganadora solicito previo a ser adjudicada una revisión en la forma de pago que se estableció en el pliego de condiciones. Ellos mismos indicaron con anterioridad en documento del 28 de setiembre del 2022 que se encuentra en la sección de información de aclaración en el SICOP lo siguiente:

> *"Respetuosamente AKTEK propone que se realice un pago inicial del 40% del costo del proyecto (sin incluir el hosting) pero que implica que los sistemas base estén instalados. A esta validación del sistema se adjunta el debido cronograma de implementación. El monto restante el INAMU puede distribuirlo de conformidad a las etapas señaladas en el cartel".*

EFECTO:

La ausencia de estudios de prefactibilidad y factibilidad para el **proyecto SIPGAF,** donde se establecieran aspectos tales como la razonabilidad de los márgenes de aceptación de precios, así como plazos de ejecución, con el objetivo de determinar si las ofertas presentan precios ruinosos, excesivos, que exceden la disponibilidad presupuestaria o que son producto de una práctica colusoria o de comercio desleal, incidieron directamente en la **definición inadecuada de los "Factores de**

Evaluación" de los términos de referencia que se **pueden** constituyen en barreras de entrada a potenciales oferentes, consecuentemente, no se garantiza que la satisfacción de la necesidad sea la más conveniente a los intereses de la Institución, igualmente, la falta de rigurosidad de los análisis de precios tiene un riesgo implícito de que la oferta adjudicada no sea la que más convenga a los interés de la Administración, exponiendo al INAMU a la materialización de riesgos financieros y legales derivados de posibles incumplimientos a los principios de libre participación e igual entre otros. **(Ver Conclusión 02 y Recomendación 01).**

3.1.2 HALLAZGO 02: RETRASOS EN EL CRONOGRAMA DE ENTREGA DEL PROYECTO SIPGAF.

CONDICIÓN:

A la fecha de este informe este proyecto mantiene un retraso en su cronograma de entrega.

El plazo previsto de entrega antes de prorrogas estaba estimado para el 23 de febrero del 2024 ***(nueve (9) días naturales después de finiquitado el contrato original)***, las fechas se ajustan en el cronograma para el día 22 de noviembre del 2024, sin embargo, la ampliación se solicita para finalizar el 29 de noviembre del 2024. *(Ver fechas finales en el reglón de la línea ID476).*

Como se detalló en el párrafo anterior la fecha original de entrega del proyecto estaba programada para el día 23 de febrero del 2024, pero luego de la solicitud de prórroga en el plazo de entrega la fecha de cumplimiento estaría programada para el día 22 de noviembre del 2024, lo que generó un impacto 273 días (alrededor de 9 meses de más), siendo el contrato original de 11 meses.

Las fechas de este cronograma se fueron ajustando conforme se realizaban las plantillas de información, sin embargo, esto tomo más tiempo de lo previsto y estás se terminaron corriendo tal cual se detallan a continuación:

La imagen es con fines representativos, no representa el cronograma completo. La columna Fin Previsto es la fecha antes de las modificaciones y la columna Fin es la nueva fecha con los ajustes finales,

2 34 9/5/2024 09:26

Id	Atraso	Nombre de tarea	Ca	% avance	% anterior	Duración	Comienzo	Fin	Demora de comienzo	Demora de fin	Comienzo previsto	Fin previsto	Variación fin
30		Plan Estrategico Institucional		100%	100%	122 días	14/3/2023	30/8/2023	0 días	0 días	NOD	NOD	
31		Plan Operativo 2023		100%	100%	122 días	14/3/2023	30/8/2023	0 días	0 días	NOD	NOD	
32		Plan de Metas Individuales		100%	100%	122 días	14/3/2023	30/8/2023	0 días	0 días	NOD	NOD	
33		**Capacitaciones**		**100%**	**100%**	**142 días**	**31/3/2023**	**16/10/2023**	**0 días**	**0 días**	**31/3/2023**	**24/7/2023**	
34		**3. Capacitación de Delphos al Grupo de Administradores**		**100%**	**100%**	**21 días**	**31/3/2023**	**28/4/2023**	**0 días**	**0 días**	**31/3/2023**	**28/4/2023**	
35		Administración de la Planificación y Proyectos		100%	100%	6 días	31/3/2023	18/4/2023	0 días	0 días	31/3/2023	18/4/2023	
36		Administradores de Gestión del desempeño		100%	100%	6 días	21/4/2023	28/4/2023	0 días	0 días	21/4/2023	28/4/2023	
37		4. Capacitación técnica al personal informático		100%	100%	3 días	3/7/2023	5/7/2023	0 días	0 días	3/7/2023	5/7/2023	
38		5. Capacitación de Delphos al grupo de usuarios		100%	100%	16 días	25/9/2023	16/10/2023	0 días	0 días	10/7/2023	24/7/2023	
39		Planificación		100%	100%	5 días	25/9/2023	29/9/2023	0 días	0 días	10/7/2023	24/7/2023	
40		Riesgos		100%	100%	2 días	13/10/2023	16/10/2023	0 días	0 días	10/7/2023	24/7/2023	
41		6. Acompañamiento para la consultoría en Delphos		100%	100%	30 días	20/4/2023	31/8/2023	0 días	0 días	20/4/2023	31/8/2023	
42		Configurar sincronización AD/Delphos		100%	100%	3 días	14/3/2023	16/3/2023	0 días	0 días	NOD	NOD	
43		Pruebas UAT (User Acceptance Testing, UAT)		100%	100%	30 días	17/10/2023	27/11/2023	0 días	0 días	25/7/2023	4/9/2023	
44		Ejecución Paralelo Módulo		15%	15%	130 días	28/11/2023	31/5/2024	0 días	122 días	15/2/2024	20/2/2024	
45		**Migración Inicial y parametrización (sin Ajustes Funcionales)**		**78%**	**77%**	**281 días**	**24/4/2023**	**24/5/2024**	**0 días**	**127 días**	**24/4/2023**	**26/9/2023**	
46		**Migración de datos configuración**		**78%**	**77%**	**281 días**	**24/4/2023**	**24/5/2024**	**0 días**	**127 días**	**24/4/2023**	**26/9/2023**	
47		**Entrega de plantillas**		**100%**	**100%**	**11 días**	**24/4/2023**	**8/5/2023**	**0 días**	**0 días**	**24/4/2023**	**8/5/2023**	
48		**Capacitación Parametrización**		**100%**	**100%**	**19 días**	**26/6/2023**	**20/7/2023**	**0 días**	**0 días**	**26/6/2023**	**20/7/2023**	
49		Presupuesto		100%	100%	1 día	26/6/2023	26/6/2023	0 días	0 días	26/6/2023	26/6/2023	
50		Contabilidad		100%	100%	1 día	28/6/2023	28/6/2023	0 días	0 días	28/6/2023	28/6/2023	
51		Inventarios		100%	100%	1 día	29/6/2023	29/6/2023	0 días	0 días	29/6/2023	29/6/2023	
52		Compras		100%	100%	1 día	5/7/2023	5/7/2023	0 días	0 días	5/7/2023	5/7/2023	
53		Cuentas por pagar		100%	100%	1 día	6/7/2023	6/7/2023	0 días	0 días	6/7/2023	6/7/2023	
54		Bancos		100%	100%	1 día	7/7/2023	7/7/2023	0 días	0 días	7/7/2023	7/7/2023	
55		Conciliaciones		100%	100%	1 día	10/7/2023	10/7/2023	0 días	0 días	10/7/2023	10/7/2023	
56		Facturación		100%	100%	1 día	11/7/2023	11/7/2023	0 días	0 días	11/7/2023	11/7/2023	
57		Cuentas por cobrar		100%	100%	1 día	12/7/2023	12/7/2023	0 días	0 días	12/7/2023	12/7/2023	
58		Control de Ingresos		100%	100%	1 día	13/7/2023	13/7/2023	0 días	0 días	13/7/2023	13/7/2023	

17 34 9/5/2024 09:26

Id	Atraso	Nombre de tarea	Ca	% avance	% anterior	Duración	Comienzo	Fin	Demora de comienzo	Demora de fin	Comienzo previsto	Fin previsto	Variación fin
465		Registrar el detalle de los vales que están pendientes de liquid		0%	0%	2 días	23/9/2024	24/9/2024	43 días	43 días	18/12/2023	22/12/2023	
466		Registrar las solicitudes que se encuentran en licitación o proc		0%	0%	5 días	23/9/2024	27/9/2024	40 días	40 días	18/12/2023	22/12/2023	
467		Registrar los recepciones en procesos de compra		0%	0%	5 días	23/9/2024	27/9/2024	40 días	40 días	18/12/2023	22/12/2023	
468		Registrar las órdenes de compra del periodo anterior y actual		0%	0%	5 días	23/9/2024	27/9/2024	40 días	40 días	18/12/2023	22/12/2023	
469		**CONTRO PERSONAL**		**0%**	**0%**	**2 días**	**23/9/2024**	**24/9/2024**	**43 días**	**43 días**	**18/12/2023**	**22/12/2023**	
470		Revisar las vacaciones.		0%	0%	2 días	23/9/2024	24/9/2024	43 días	43 días	18/12/2023	22/12/2023	
471		Revisar la carrera profesional		0%	0%	2 días	23/9/2024	24/9/2024	43 días	43 días	18/12/2023	22/12/2023	
472		Revisar los libros de salarios.		0%	0%	2 días	23/9/2024	24/9/2024	43 días	43 días	18/12/2023	22/12/2023	
473		**CONTABLES Y AUXILIARES**		**0%**	**0%**	**2 días**	**23/9/2024**	**24/9/2024**	**43 días**	**43 días**	**18/12/2023**	**22/12/2023**	
474		CxC / CxP --> Revisar las relaciones de documentos sin cobra		0%	0%	2 días	23/9/2024	24/9/2024	43 días	43 días	18/12/2023	22/12/2023	
475		CxC / CxP --> Revisar las relaciones de documentos sin pagar		0%	0%	2 días	23/9/2024	24/9/2024	43 días	43 días	18/12/2023	22/12/2023	
476		Paralelo integral Sistemas de tres (3) meses ejecutados, aprobado y		0%	0%	60 días	2/9/2024	22/11/2024	0 días	0 días	4/12/2023	23/2/2024	

CRITERIO:

El Reglamento a la Ley General de Contratación Pública señala en su artículo 281 lo siguiente:

> ***Artículo 281. Prórrogas al plazo de ejecución del contrato.*** *A solicitud del contratista, la Administración podrá autorizar prórrogas al plazo de ejecución del contrato vigente, cuando existan demoras ocasionadas por ella misma o causas ajenas al contratista originadas por caso fortuito y fuerza mayor.*
>
> *La Administración deberá valorar la solicitud de prórroga del contratista considerando las afectaciones en la programación de la ejecución contractual, conforme a lo que le haya acreditado y probado el contratista en su requerimiento.*
>
> *Una vez presentado el evento que ocasiona la solicitud el contratista deberá comunicarlo inmediatamente a la Administración*
>
> *Si se presenta un evento que puede ocasionar una prórroga, el contratista una vez conocido el hecho deberá comunicarlo de manera inmediata a la Administración.*
>
> *El contratista solicitará la prórroga dentro de los ocho días hábiles siguientes al conocimiento del hecho que provoca la extensión del plazo y la Administración contará con igual plazo para resolver si procede o no. Si la solicitud se hace fuera de plazo, pero estando aún el contrato vigente, la Administración podrá autorizar la prórroga, en caso de estar debidamente sustentada.*

Así mismo las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información 2021 del MICITT, indican:

> X. DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN
>
> La Unidad de TI debe aplicar prácticas formales que permitan ejecutar un proceso consistente para la definición de requerimientos, diseño, adquisición y/o desarrollo, realización de pruebas, migración de datos e información, aprobación, integración de conocimiento e inteligencia de negocios y puesta en marcha de las soluciones, con el fin de asegurar que la institución cuente con sistemas de información y aplicaciones que permitan gestionar adecuadamente la información requerida.
>
> La Unidad de TI debe asegurar la disponibilidad de estándares para programación, gestión de la calidad del software en desarrollo o mantenimiento, cambios por excepción y/o emergencia, llevando un adecuado control de cambios y versiones.

La Unidad de TI debe establecer un plan efectivo de capacitación, formación y actualización tecnológica para los funcionarios que se destaquen en este ámbito, el mismo debe contemplar la participación o involucramiento de los usuarios finales, dueños de procesos y responsables de los diferentes procesos y servicios institucionales.

La Unidad de TI debe aplicar las prácticas de aseguramiento del cumplimiento contractual y las prácticas de calidad asociadas para los casos que utilice soluciones desarrolladas y/o implementadas por proveedores externos. (Lo resaltado no forma parte del original)

CAUSA:

La ausencia de prácticas de aseguramiento del cumplimiento contractual y de calidad vinculadas con los proyectos de soluciones tecnológicas desarrolladas o implementadas por terceros, imposibilitó identificar de manera más oportuna, los eventos que impactaron de forma directa la ruta crítica del **SIPGAF,** como por ejemplo la emigración o carga de los procesos y de las plantillas *(las cuales corresponden a los archivos con un esquema predefinido, que han estado siendo utilizados para el llenado y carga de información de diversas cuentas y que permite guiar al usuario),* lo que hizo que no se reaccionara a tiempo y se realizara un plan remedial que no implicara una brecha tan amplia entre el cronograma original y este último con las respectivas modificaciones y

EFECTO:

Dentro de los principales efectos de los cambios en la ruta crítica del proyecto denominado SIPGAF, está el no garantizar que el proceso de desarrollo sea oportuno y confiable, así mismo a una respuesta deficiente a los requerimientos de disponibilidad en respuesta a los riesgos identificados (incumplimientos normativos como las NICSP) y en línea con la clasificación de datos, la arquitectura de la información, la arquitectura de seguridad de la información y la tolerancia a riesgos de INAMU. **(Ver Conclusión 03 y Recomendación 01).**

3.1.3 AUSENCIA DE CRITERIO TECNICO COMO JUSTIFICANTE DE LA CONTRATACIÓN DEL SIPGAF MEDIANTE MODELO DE SUSCRIPCIÓN.

La gestión de activos de TI, sirve para garantizar que los activos de una institución como el INAMU, se contabilizan, despliegan, mantienen, actualizan y eliminan en el momento oportuno y así garantizar que los elementos valiosos, tangibles e intangibles, del Instituto tengan seguimiento y uso, en su defecto un activo de TI **es hardware, sistemas de software o información** que tienen valor para el negocio.

Derivado de la revisión y seguimiento dado por esta Dependencia a la Contratación 2022LN-000002-0015800001 “Contratación para Adquirir una Solución Tecnológica que Integre los Procesos de Planificación, Gestión Financiera y Gestión del Recurso Humano del INAMU” , no se logró identificar el análisis respectivo previo a la decisión de “Adquirir” o “Desarrollar” un nuevo aplicativo, con el objetivo de definir las necesidades del negocio, considerar las fuentes alternativas, realizar una revisión de la factibilidad **tecnológica y económica**, ejecutar un análisis de riesgo y de costo-beneficio que sustenta la **decisión final** de “desarrollar” o “Adquirir”, todo lo anterior le permite a las Instituciones minimizar el costo para “Adquirir” e “Implementar” soluciones, mientras que al mismo tiempo facilitan el logro de los objetivos del negocio.

En Sesión extraordinaria de Junta Directiva N° 05-2022 del 22 de agosto del 2022 se presenta la solicitud de autorización para realizar la apertura de la contratación correspondiente al Sistema de Gestión Financiero-Administrativo (*está se adjudica en la Sesión Ordinaria N°28-2022 del 21 de diciembre del 2022)*, la solicitud explica que el sistema actual del INAMU no cuenta con una base de datos, no es un sistema relacional como los que se conocen, no es un sistema web que tiene todos los aspectos de seguridad, tiene más de 20 años y es un sistema que carece de muchos controles y muchos aspectos con los que debe cumplir para poder dar un servicio integral. Se indica:

> *(…) que se tienen los términos funcionales y los requerimientos técnicos informáticos, la contratación fue diseñada para que sea una adquisición de un sistema especializado bajo la modalidad de **suscripción** en línea, que genere información homogénea, confiable y oportuna, integrado y optimizando los procesos de planificación, financiero contable, recursos*

humanos y administración con la finalidad de mejorar la asignación, ejecución y control de los recursos públicos para el apoyo en la toma de decisiones por parte de las autoridades del INAMU.

Como se desarrolló anteriormente la modalidad de suscripción o suscripción de SaaS, es un modelo de licencias de software en el que las aplicaciones basadas en la nube se pueden alquilar de forma periódica y se puede acceder a ellas a través de Internet

En concordancia con lo anterior el SIPGAF permite que:

1. Todas las partes que estén relacionadas con los procesos de planificación institucional, poder automatizar todos los procesos y además poder integrarlo con toda la parte de Financiero Contable y Administrativo.
2. Toda la parte de presupuesto y la gestión propia del gasto del INAMU; intervienen procesos como presupuesto, contabilidad, tesorería, bancos, proveeduría y recursos humanos.
3. Módulos adicionales que ya tienen que estar integrados con Recursos Humanos (reclutamiento y selección, evaluación de desempeño, capacitación, clima y cultura organizacional, etc).

Se aclara por parte de la jefatura de la Unidad de Informática *(…) "que no hay un sistema en el mercado que cumpla todos los requerimientos que necesita el INAMU; que hay sistemas en el mercado muy buenos que están instalando en algunas instituciones públicas que permiten adquirir la herramienta y ahorrarse tiempo en lo que se refiere a un desarrollo desde cero. Lo que pretende es la implementación de una herramienta para el INAMU por suscripción porque ahora los sistemas se llevan a la nube por seguridad; en estás plataformas de internet de la nube hay 11 (9)s de garantía de que no van a recibir ciber ataques, no va a haber robo de información, no se va a caer el sistema; aspectos en que el INAMU tendría que invertir mucho dinero para poder alcanzarlos (grosor de paredes, aires, etc.) y hay un servicio que muchas empresas están dando que permiten aprovechar una plataforma que ya está desarrollada y que brinda servicios y entonces se paga por un pedacito de esa plataforma que cuenta con todas las garantías y beneficios de esos once nueves que hay en el mercado, además de que por ser sistemas que están en el mercado tienen*

su código fuente y su plataforma desarrollada por cada una de las representantes (los códigos fuentes no los venden en su totalidad).

Adicionalmente se realizó un estudio de costos el cual va de acuerdo con los costos del mercado, así como la cantidad de personal que tiene el INAMU y la cantidad de transacciones que pueden tener. El INAMU está dispuesto a pagar ¢350.000.000 por este sistema.

Estudio de costos: Se realizo para la adquisición del sistema SIPGAF en el periodo 2022.

Se invito a un total de nueve (9) empresas de las cuales únicamente tres (3) presentaron proformas (***AKTEK, OPTEC é IPSUM)*** el estudio concluye que, debido a la diferencia de precios de las propuestas económicas recibidas, no se logra realizar un promedio acorde, por lo que las ofertas se muestran conforme con los precios presentados.

Tabla 9.- Proforma presentada por la empresa Consorcio IPSUM-SOFTLAND

	EMPRESA IPSUM SOFTLAND	
Descripción	**Costo suscripción anual software**	**Costo anual de la plataforma tecnológica en la nube**
Costo total de implementación de la solución completa con todos los procesos asociados.		$495.600
		¢346.920.000
Costos a partir de la implementación. (Suscripción y hosting anual)		$174.900
		¢122.430.000
Total		**$670.500**
		¢469.350.000

La solución propuesta, tienen una duración en la implementación de aproximadamente 16,5 meses conforme las horas indicadas las cuales podrían ser ejecutadas en forma paralela y consta de los siguientes productos:

- IPSUM- Plan (Planificación).
- IPSUM- Performance (Evaluación de desempeño).
- Softland- ERP (Proceso Financiero Contable y Recursos Humanos).

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información tomada del Estudio de Costos Sistema SIPGAF 2023, proporcionado por la Unidad de Informática.

Tabla 10.- Proforma presentada por la empresa Consorcio AKTEK-DELPHOS.

	EMPRESA AKTEK- DELPHOS.		
Descripción	**Costo suscripción anual software**	**Costo anual de la plataforma tecnológica en la nube**	
Costo total de implementación de la solución completa con todos los procesos asociados.	$277.707	¢194.394.900	La solución propuesta, tiene una duración en la implementación de aproximadamente 8,8 meses, conforme las horas indicadas las cuales podrían ser ejecutadas en forma paralela y consta de los siguientes productos: - Sistema Financiero Contable (Avatar fi). - Sistema de Planificación (DELPHOS).
Costos a partir de la implementación. (Suscripción y hosting anual)	$136.400	¢95.480.000	
Total	**$414.107**	**¢289.874.900**	

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información tomada del Estudio de Costos Sistema SIPGAF 2023, proporcionado por la Unidad de Informática.

Tabla 11.- Proforma presentada por la empresa Consorcio OPTEC-SISTEMAS.

	EMPRESA OPTEC-SISTEMAS		
Descripción	**Costo suscripción anual software**	**Costo anual de la plataforma tecnológica en la nube**	
Costo total de implementación de la solución completa con todos los procesos asociados.	$817.700	¢572.390.000	La solución propuesta, tiene una duración en la implementación de 9 meses, conforme las horas indicadas las cuales podrían ser ejecutadas en forma paralela y consta de los siguientes productos: - Sistema WIZDOM GRP.
Costos a partir de la implementación. (Suscripción y hosting anual)	$247.200	¢173.040.000	
Total	**$1.064.900**	**¢745.430.000**	

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información tomada del Estudio de Costos Sistema SIPGAF 2023, proporcionado por la Unidad de Informática.

Luego del proceso de contratación publicado en el SICOP, la adjudicación fue a la empresa AKTEK SOCIEDAD ANÓNIMA bajo los siguientes términos:

El costo total de la oferta fue de **$478.634,10** los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- **Servicio de arrendamiento de SaaS: Suscripción anual de la solución completa.**

Cantidad	Subtotal Mensual	+13% IVA	Total Mensual	Total Anual Ofertado
12	$17.550	$2.281,50	$19.831,50	$237.978

Cuadro detalle de servicios incluidos en la oferta:

- Servicio hosting en Oracle Cloud Infrastructure (dos Servidores).
- Servicio de licenciamiento modalidad SaaS (Software as a Service) para 355 personas usuarias de las cuales 50 serán administradoras de procesos, de sistema integral de:
  - Planificación Institucional.
  - Evaluación del desempeño (competencias y capacitación).
  - Reportes Analíticos (Dashboards).
  - Financieros, Contables y Administrativos.
  - Presupuesto.
  - Contabilidad.
  - Tesorería.
  - Bancos.
  - Proveeduría.
  - Recursos Humanos (Remuneración).
  - Recursos Humanos (Reclutamiento y Selección).
  - Clima y Cultura Organizacional.
  - Administración de Expedientes de Carrera Profesional.
  - Salud y Seguridad Ocupacional.
  - Administración de Garantías.
  - Autogestión.
  - Servicios Generales.

- 10 licencias de Oracle Analytics Professional, mismas que estarán disponibles durante el periodo de Arrendamiento de SaaS.

- **Servicio de implementación de la solución completa.**

Cantidad	Subtotal Mensual	+13% IVA	Total Mensual	Total Anual Ofertado
1	$212.970	$27.686,10	No Aplica	$240.656,10

Cuadro detalle de servicios incluidos en la oferta:

- Desarrollo a la medida para cumplimiento de las especificaciones.
- Servicios en proceso de implementación:
  - 250 horas capacitación.
  - 550 horas migración.
  - 100 horas acompañamiento en parametrización inicial del sistema.

- Servicios en proceso de post-implementación:
  - Acompañamiento de un consultor experto de Paralelo de tres (3) meses ejecutados, aprobado y cambios realizados, misma que se puede ejecutar de forma virtual o presencial a convertir entre las partes.

- **El precio de esta oferta NO incluye los Programas Fuente.**

- El precio de la hora señalado en el pliego de condiciones es de $65 IVA incluido.

- **Servicio de atención de requerimientos adicionales o la medida después de la implementación de la solución completa para todos los ítems, (Horas de mantenimiento o requerimientos por demanda).**

Cantidad	Subtotal Mensual	+13% IVA	Total Mensual	Total Anual Ofertado
1	$57,50	$7,45	Por Demanda	$64,95

Cuadro detalle de servicios incluidos en la oferta:

- Horas por demanda que serán distribuidas por el INAMU conforme a la circunstancia especifica, serán utilizadas a los Servicios proporcionados bajo la modalidad de demanda.

    - Soporte técnico o atención de usuarios.
    - Mantenimiento sostenibilidad desarrollo de sistemas aplicativos (desarrollo evolutivo).

De lo detallado anteriormente hacemos la aclaración que en las tablas de las proformas presentadas el tipo de cambio que se utilizó para la conversión de dólares a colones fue de ¢700,00 con el fin de mantener un tipo de cambio holgado a raíz de que en el mes que se realizó dicho estudio de costos de mercado en el periodo 2022 el tipo de cambio del banco central se mantuvo en los siguientes rangos:

Tabla 12.- Tipo de cambio de compra y venta del dólar de los Estados Unidos de América.

	TIPO CAMBIO COMPRA	TIPO DE CAMBIO VENTA
2 Jul 2022	686,24	693,95
3 Jul 2022	686,24	693,95
4 Jul 2022	686,24	693,95
5 Jul 2022	686,91	694,44
6 Jul 2022	686,81	694,78
7 Jul 2022	687,97	695,26
8 Jul 2022	687,44	694,19
9 Jul 2022	687,11	692,68
10 Jul 2022	687,11	692,68
11 Jul 2022	687,11	692,68
12 Jul 2022	683,76	690,67
13 Jul 2022	681,90	688,98
14 Jul 2022	681,07	687,28
15 Jul 2022	678,14	684,96
16 Jul 2022	675,25	683,75
17 Jul 2022	675,25	683,75
18 Jul 2022	675,25	683,75
19 Jul 2022	674,39	681,82
20 Jul 2022	672,55	678,48
21 Jul 2022	669,41	676,29
22 Jul 2022	671,14	676,83
23 Jul 2022	669,66	675,61
24 Jul 2022	669,66	675,61
25 Jul 2022	669,66	675,61
26 Jul 2022	669,66	675,61
27 Jul 2022	668,83	675,87
28 Jul 2022	668,06	675,36
29 Jul 2022	668,35	675,03
30 Jul 2022	667,61	675,02
31 Jul 2022	667,61	675,02

Fuente: Banco Central de Costa Rica.

Además, presentamos a continuación una comparación sobre los puntos relevantes de la proforma presentada por la empresa adjudicada y los términos de la adjudicación:

	EMPRESA AKTEK-DELPHOS		
Descripción	**Proforma**	**Oferta final**	**Variación**
Costo total de implementación de la solución completa con todos los procesos asociados.	$277.707	$240.656,10	-$37.050,90
Costos a partir de la implementación. (Suscripción y hosting anual)	$136.400	$237.978	$101.578,00
Plazo de entrega	8,8 meses	11 meses	

Se termina que entre la proforma y la oferta final se presentó una disminución de US$37.050,90 para la línea de la implementación total de la solución completa, pero se presentó un aumento considerable de US$101.578,00 para la línea de la suscripción anual de la implementación, que en colones seria alrededor de unos

¢51.398.468 anuales de más al tipo de cambio del Banco Central a la fecha de este informe.

Tabla 13.- Estimado de los costos por suscripción al SIPGAF por 4 años adicionales a la contratación inicial.

Fuente: Elaborado por la auditoría Interna.

3.1.4 HALLAZGO 03: POSIBLE DEPENDENCIA TECNOLÓGICA EN EL INAMU:

CONDICIÓN:

Al realizar la contratación del SIPGAF mediante el modelo de **suscripción SaaS**, se está estableciendo una posible dependencia tecnológica con el proveedor el sistema, ya que el INAMU, establece una línea de dependencia directa de su servicio para el registro de toda la información y datos vinculados con la planificación, gestión financiera, de presupuesto y de Recursos Humanos.

Dependiendo de cómo se tengan almacenados los sistemas y los datos, la dependencia del proveedor se puede dar de diferentes formas, en los entornos **on-premise**[9], las instituciones tienen sus sistemas y datos en los servidores propios. Eso significa que los datos están bajo su propio control. No obstante, en este tipo de casos, los proveedores que quieren crear esa **dependencia** ponen tiempos de permanencia muy largos en los contratos de software. Si una empresa deseara dejar de utilizar sus servicios, tendría que esperar mucho tiempo o pagar una gran cantidad de dinero para poder librarse del contrato.

En el caso de los sistemas alojados **en la nube**[10], la dependencia del proveedor puede ser aún mayor. Tener los datos alojados fuera del entorno de la institución puede provocar que se pierda cierto control sobre los datos. Además, también puede pasar que no haya interoperabilidad ni posibilidad de **portar los datos** porque: falten de puntos de integración con el sistema actual porque el proveedor no lo facilite; haya problemas de incompatibilidad por el formato de los datos propietarios del proveedor; entre otros.

[9] El término on-premise o en local se refiere al **tipo de instalación** de una solución de software. Esta instalación se lleva a cabo dentro del servidor y la infraestructura (TIC) de la empresa. Es el modelo tradicional de aplicaciones empresariales.
[10] Cloud hace referencia un **concepto tecnológico** que está cambiando la forma de utilizar el software en las empresas, con el propósito de que todos los datos y aplicaciones se conviertan poco a poco en servicios online. Este modelo ha creado el concepto de movilidad total, otorgando al usuario la posibilidad de acceder a su información desde cualquier parte del mundo, con la única limitación de disponer de un dispositivo con acceso a internet.

CRITERIO:

Según lo detalla el Código Nacional de Tecnologías Digitales del MICITT se detalla lo siguiente:

> ***"Independencia Tecnológica**: se refiere al lograr asegurar la no dependencia de un único proveedor".*
>
> *Asegurarse de que los servicios contratados a terceros satisfagan los requerimientos en forma eficiente:*
>
> ● *Establecer los roles y responsabilidades de terceros que brindan servicios de TI a la institución.*
>
> ● *Establecer y documentar los procedimientos asociados con los servicios e instalaciones contratados a terceros.*
>
> ● *Vigilar que los servicios contratados sean congruentes con las políticas relativas a calidad, seguridad y seguimiento establecidas por la organización.*
>
> ● *Minimizar la dependencia de la organización respecto de los servicios contratados a terceros. (Lo subrayado no forma parte del original).*
>
> ● *Asignar a un responsable con las competencias necesarias para evaluar periódicamente la calidad y cumplimiento oportuno de los servicios contratados.*

CAUSA

El INAMU y su dependencia de los proveedores tecnológicos no es originada por un único factor, es necesario realizar un análisis histórico e integral de factores como una débil o nula vinculación de la estrategia y prioridades del negocio y la planeación estratégica de TI, la ausencia de una adecuada arquitectura de la información, débil gestión de riesgos con proveedores, los altos costos de las soluciones tecnológicas, sumado a recursos financieros y humanos limitados, son solo algunos de los factores, que hoy tienen al INAMU, desarrollando una solución tecnológica para los procesos de apoyo, que a mediano plazo establecería una dependencia importante con el proveedor del servicio con altos costos por concepto de anualidad sin mencionar que

las horas de mantenimiento serán de US$65,00 eso a la fecha de hoy, lo cual no indica que no puedan existir aumentos a futuro.

Además, el INAMU ha presentado en el pasado una dependencia con otras empresas por concepto de mantenimiento de servicios tecnológicos por lo cual esta contratación sería algo similar a futuro, es por esto por lo que deben de optimizar los recursos tecnológicos a fin de poder satisfacer las necesidades tecnológicas institucionales generando el mayor beneficio en la institución.

EFECTO:

La implementación de una nueva herramienta tecnológica llega a cerrar una serie de brechas en materia de obsolescencia, integración e intercomunicación del software del Instituto, no obstante, la dependencia con los proveedores se mantiene y no mejora con respecto a los sistemas actuales como el SARI, o el BOSH- HT, lo que implica un gasto financiero importante, sumado a riesgos emergentes como el político. **(Ver Conclusión 04 y Recomendación 02).**

3.2 SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL INAMU, (SisRUAP).

A nivel del INAMU se espera que los sistemas SIPGAF y SisRUAP estén integrados en un futuro esto con el fin de conseguir una mayor eficiencia, además de prevenir la pérdida de datos al trabajar de manera conjunta y automatizada.

La integración de sistemas corresponde a la capacidad de combinar diferentes sistemas de software y hardware en una sola unidad que funciona de forma coherente y productiva, lo que permite “crear un lenguaje común a través de aplicaciones y sistemas”.

La contratación del SIPGAF solicita al oferente incluir el costo por hora para los desarrollos adicionales de integración y funcionalidad que cubran mejoras o nuevas funcionalidades particulares del INAMU o aquellas que no sean parte de los alcances

funcionales, normativos y operativos iniciales y descritos en contratación. Esto para cubrir servicios como: personalizaciones (parametrizaciones, configuraciones y desarrollo a la medida de reglas del negocio), las extensiones (programaciones de objetos), integraciones e interfaces con sistemas propios del INAMU o externos a la infraestructura del INAMU, entre otros que se requieran para el adecuado funcionamiento de la plataforma que, no pudieron ser previstos en los requerimientos iniciales o que resulten de cambios normativos posteriores al proceso de adjudicación de la presente contratación.

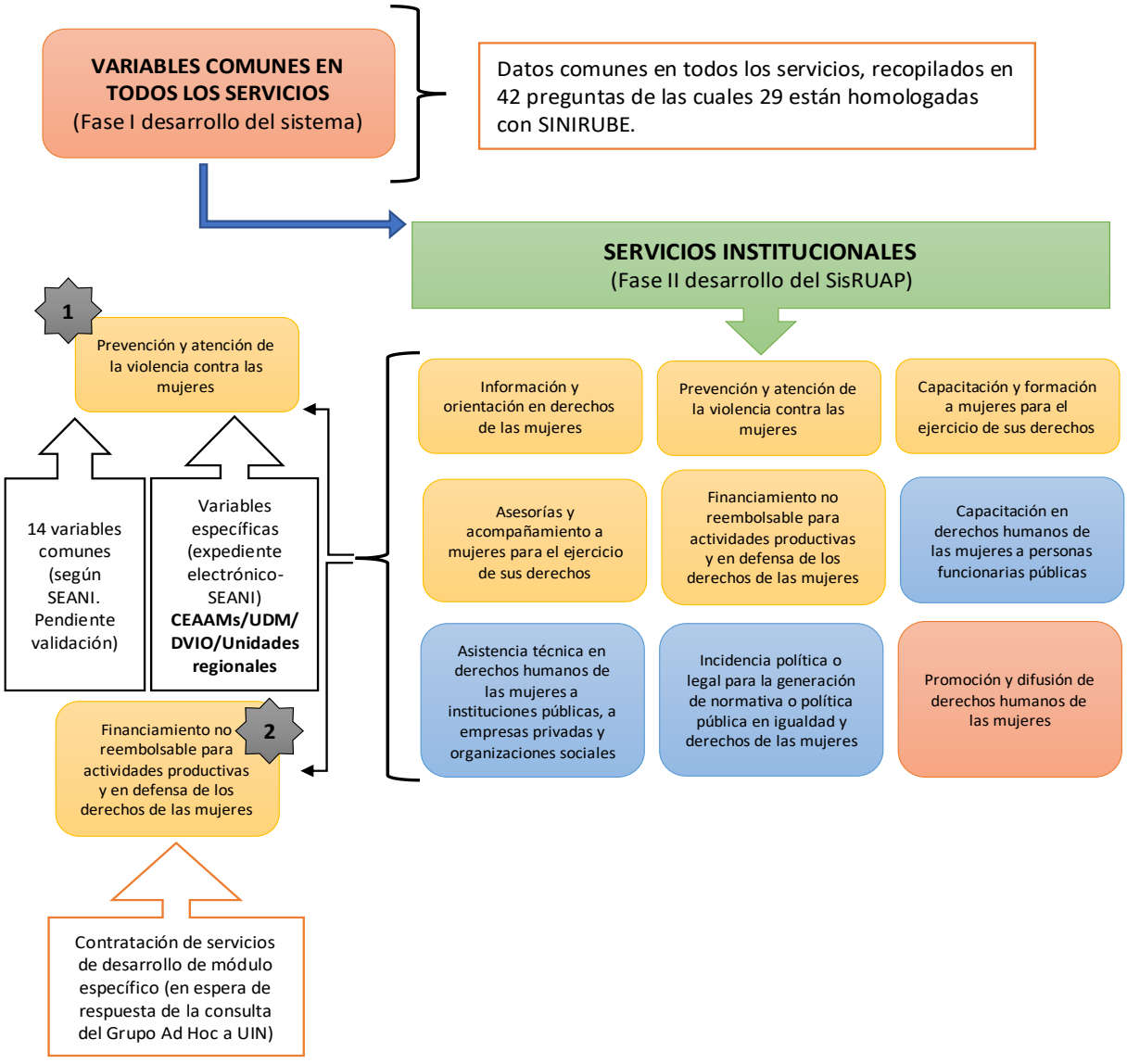
Adicional a lo indicado en el pliego de condiciones del SIPGAF, la contratación del SisRUAP detalla en el pliego de condiciones que se debe de entregar la codificación del sistema (Código fuente del sistema).

El código fuente es un archivo o conjunto de archivos, que contienen instrucciones concretas, escritas en un lenguaje de programación, que posteriormente compilan uno o varios programas.

El pliego de condiciones de la contratación del SisRUAP tiene como entregables el código fuente del sistema, que deberá estar documentado internamente, con el fin de facilitar la transferencia de conocimiento y la revisión para las labores de mantenimiento. Sin embargo, se informó por parte de la jefatura de la Unidad de Informática que el proceso de transferencia de conocimiento no se realiza en etapa de desarrollo y este sistema aún se encuentra en desarrollo de una de las etapas de la contratación.

A continuación, se presenta la información referente a la contratación del desarrollo del Sistema de Registro Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU, SisRUAP:

SisRUAP


VARIABLES COMUNES EN TODOS LOS SERVICIOS
(Fase I desarrollo del sistema)
Datos comunes en todos los servicios, recopilados en 42 preguntas de las cuales 29 están homologadas con SINIRUBE.
SERVICIOS INSTITUCIONALES
(Fase II desarrollo del SisRUAP)
1
Prevención y atención de la violencia contra las mujeres
14 variables comunes (según SEANI. Pendiente validación)
Variables específicas (expediente electrónico-SEANI) CEAAMs/UDM/ DVIO/Unidades regionales
2
Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres
Contratación de servicios de desarrollo de módulo específico (en espera de respuesta de la consulta del Grupo Ad Hoc a UIN)
Información y orientación en derechos de las mujeres
Prevención y atención de la violencia contra las mujeres
Capacitación y formación a mujeres para el ejercicio de sus derechos
Asesorías y acompañamiento a mujeres para el ejercicio de sus derechos
Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres
Capacitación en derechos humanos de las mujeres a personas funcionarias públicas
Asistencia técnica en derechos humanos de las mujeres a instituciones públicas, a empresas privadas y organizaciones sociales
Incidencia política o legal para la generación de normativa o política pública en igualdad y derechos de las mujeres
Promoción y difusión de derechos humanos de las mujeres

A la fecha de este informe el SisRUAP, (contratación 2022LA-000001-0015800001 adjudicado a la empresa DATASOFT NETSOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA) cuenta con el desarrollo de las siguientes etapas las cuales detallaremos más adelante:

- **I Etapa:** El costo total de esta etapa es por un monto de $163.261,57. *(Estado Actual: Etapa Finalizada con acta de cierre y aceptación firmada el 03/08/2023).*

- **II Etapa.** El costo total de esta etapa es por un monto total de $29.380. *(Estado Actual: Etapa Finalizada con acta de cierre y aceptación firmada el 16/11/2023).*

- **FOMUJERES.** El costo total de esta etapa es por un monto de $79.472,45. *(Estado Actual: Etapa en desarrollo con fecha de entrega en el SICOP al 06/06/2024).*

El 09 de marzo del 2022 se da mediante la plataforma del SICOP la solicitud de la Contratación de Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación, del Sistema de Registro y Referencia Único de Atención a Personas Usuarias de los Servicios del INAMU SisRUAP.

Este sistema es solicitado por la Dirección Estratégica del INAMU, avalado por la directora Estratégica, la Sra. Ana Lorena Flores Salazar, conforme el POI 2021-2022. (***Ver Conclusión 01).***

Justificación de la procedencia de la Contratación:

El INAMU es una institución que brinda servicios a la ciudadanía, todos estos servicios tienen su respectivo flujo de proceso establecido dentro la organización, desde la concepción de éste hasta la culminación con el resultado final, es necesario por múltiples razones, la creación de un sistema que automatice dichos procesos y que además les permite a las diferentes personas interesadas, poder realizar consultas relacionado al trámite en cuestión.

En la actualidad el proceso que se tiene es en su mayoría manual, cualquier persona que requiera un servicio del INAMU debe presentarse a las instalaciones o llamar por teléfono y, dependiendo del caso, se asigna cita para atención presencial. Esto provoca que se pierda la trazabilidad de la atención de las personas usuarias en los servicios institucionales.

Lo anterior mencionado es únicamente uno de los problemas de llevar los procesos sustantivos de la institución de manera manual, para dar ejemplos de otros posibles problemas presentados se encuentra la falta de integridad de los datos debido a la interacción humana de manera frecuente e intrusiva en las actividades de los diferentes procesos así como también la falta de información sobre las procesos diarios, ocasionando cargas de trabajo desproporcionadas en las cuales luego se evidencian en atrasos de cara al cliente o de cara al proceso como tal.

Por esta razón, se crea la iniciativa de desarrollar una aplicación web para el INAMU en la cual se puedan llevar todos los procesos de la institución a través de ésta, la cual brinde la funcionalidad de trazabilidad para las personas interesadas en los servicios de atención que brinda la Institución así también como la automatización de procesos internos, la cual permita una mayor eficiencia en la respuesta.

Finalidad pública que se persigue satisfacer con el concurso:

Se espera que el nuevo sistema de registro único de atención a usuarias de los servicios del INAMU logre la estandarización y trazabilidad de la información de las mujeres atendidas por la Institución y facilitar el análisis histórico y comparativo de la población meta del INAMU, a efectos de rendir cuentas a los órganos superiores, nacionales y a la ciudadanía en general

3.2.1 SisRUAP I ETAPA y II ETAPA.

En las especificaciones técnicas para la contratación de este sistema se incluyó el detalle de las etapas de elaboración iniciales que debía de cumplir el contratista adjudicado, estás etapas fueron las siguientes:

- ***Línea 1. Desarrollo de la I Etapa del SisRUAP.***

Módulo básico de variables comunes: Contratación de servicios para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de la primera etapa del SisRUAP.

Está etapa incluyo las actividades de análisis y especificación de requerimientos, diseño, codificación (desarrollo) integración, documentación, pruebas, capacitación, aceptación del sistema e instalación del Módulo básico de variables comunes; es decir, concluyo con la aceptación total del módulo y su puesta en marcha (producción) para el uso oficial por parte de las personas usuarias finales.

Con fecha del 3 de agosto del 2023 se firma el acta de cierre y aceptación del proyecto para lo que corresponde a la Línea 1 de la contratación 2022LA-000001-0015800001 adjudicada a la empresa DATASOFT NETSOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA.

La oferta presentada por DATASOFT tuvo un plazo de entrega para la línea 1 de 40 semanas y un precio tal cual se presenta en la siguiente imagen:

Tabla 14.- Precio de la Línea 1, según oferta de proveedor adjudicado.

LINEA 1

Detalle de Servicio	Precio sin IVA	IVA 13%	Precio con IVA
Línea 1: Servicio de Análisis, diseño, desarrollo e implementación	$144.479,27	$18.782,30	$163.261,57

Desglose de servicio para línea 1

Servicio	Precio mensual sin IVA	Cantidad de meses	Precio anual sin IVA
Hospedaje	$4.558,44	12	$54.701,27
Línea 1: Servicio de Análisis, diseño, desarrollo e implementación	0	0	$89.778,00
		Subtotal	$144.479,27
		IVA	$18.782,30
		Costo total con IVA	$163.261,57

Fuente: Tomado de la oferta del proveedor adjudicado.

El cierre de esta etapa incluyó actividades de análisis y especificaciones de requerimientos, diseño, codificación (desarrollo), integración, documentación, pruebas, capacitación, aceptación del sistema e instalación del módulo básico de variables comunes; es decir, concluye con la aceptación total del módulo y su puesta en marcha (producción) para el uso oficial por parte de las personas usuarias finales.

El software desarrollado en esta primera etapa ha logrado alcanzar los objetivos establecidos en la puesta en producción de la aplicación mediante el uso de tecnologías modernas, se logró implementar un sistema que permite el registro y seguimiento de atención a las personas usuarias que acuden a los servicios del INAMU.

Mediante Circular DE-0024-2023 del 27 de setiembre del 2023 se instruyó a todas las dependencias técnicas que brindan servicios de atención a personas usuarias para que a partir del 1/10/2023 utilicen el SisRUAP (I Etapa) para el registro de atenciones.

En esta etapa se planeaba iniciar con los servicios de información y orientación en derechos humanos de las mujeres y posteriormente se irían incorporando al uso del sistema el resto de los nueve servicios institucionales. Sin embargo, la primera etapa del SisRUAP contiene información general que es común a todos los servicios, por lo que luego de valoraciones se consideró importante iniciar con el uso de esta herramienta para facilitar el registro de la información en todos los servicios del INAMU de manera simultánea.

- ***Línea 2. Desarrollo de la II Etapa del SisRUAP.***

Módulo especializado según servicios de atención: Contratación de mil (1.000) horas de servicio para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de la segunda etapa del SisRUAP.

Está etapa incluyo mil (1.000) horas de servicios para las actividades de levantamiento, análisis y especificaciones de requerimiento, diseño, codificación (desarrollo) integración, documentación, pruebas, capacitación, aceptación e instalación de los módulos especializados de los servicios institucionales.

El servicio de operación contratado fue de tipo llave en mano e incluyo, entre otros elementos el hospedaje en la nube; licenciamiento completo; firma digital; replicación de directorio activo y bases de datos (con el centro de datos de INAMU); certificados de seguridad SSL; nombre de dominio; así como la administración: soporte, mantenimiento y monitoreo de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema.

Se entiende que el servicio comprende las actividades necesarias para el mantenimiento (preventivo y correctivo) y soporte tales como respaldos/recuperación de datos y equipos, optimización de base de datos, gestión de servidores virtuales y servicios, así como las labores de monitoreo que permitan mantener disponible el sistema 24x7x365.

Además, se estableció que el INAMU será el dueño del dominio que se establezca para acceso al sistema por parte de las personas usuarias.

La oferta presentada por DATASOFT tuvo un plazo de entrega para la línea 2 de Mil (1.000) horas de servicios para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de la segunda etapa del SisRUAP y un precio tal cual se presenta en la siguiente imagen:

Tabla 15.- Precio de la Línea 2, según oferta de proveedor adjudicado.

Línea 2

Servicio	Precio por hora sin IVA	IVA 13%	Precio por hora con IVA
Mantenimiento y soporte técnico preventivo, correctivo y evolutivo	$26,00	$3,38	$29,38

Monto total en letras POR HORA línea 2: Veintinueve dólares con 38/100

Servicio	Precio por hora sin IVA	Cantidad de horas	Costo total sin IVA	IVA 13%	Precio con IVA
Mantenimiento y soporte técnico preventivo, correctivo y evolutivo	$26,00	1000	26.000,00	$3.380,00	$29.380,00

Monto total en letras 1000 horas línea 2: Veintinueve mil trescientos ochenta dólares con 00/100

Fuente: Tomado de la oferta del proveedor adjudicado.

Esta segunda etapa consistió en automatizar los Servicios de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres (que a nivel del sistema se identifica como SIO). Durante el mes de noviembre del 2023 se finalizó esta etapa y se procedió a dar las capacitaciones correspondientes a las personas funcionarias responsables de brindar servicios de información y orientación a usuarias.

Se espera que este nuevo sistema logre la estandarización y trazabilidad de la información de las mujeres atendidas por la Institución y facilitar el análisis histórico y comparativo de la población meta del INAMU, a efectos de rendir cuentas a los órganos superiores, nacionales y a la ciudadanía en general.

3.2.2 SisRUAP FOMUJERES:

Para este módulo el INAMU amplió el contrato vigente vinculado al procedimiento licitatorio N°2022LA-000001-0015800001 para ejecutar las labores de análisis, diseño, desarrollo e implementación de módulos informáticos para el servicio de financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (FOMUJERES), los cuales formarán parte del SisRUAP.

Las especificaciones técnicas de está contratación constan de una única línea:

- ***Línea Única*. Desarrollo de módulos para FOMUJERES.**

Está contratación se da mediante una Modificación Unilateral del contrato y equivale a un 41,25% del total del contrato original, se aprobó considerando lo establecido en el artículo 208 del Reglamento a la Ley de contratación Administrativa.

> ***Artículo 208.-Modificación unilateral del contrato.*** *La Administración podrá modificar unilateralmente sus contratos tan pronto éstos se perfeccionen, aún antes de iniciar su ejecución y durante ésta, bajo las siguientes reglas:*
>
> *a) Que la modificación, aumento o disminución del objeto, no le cambie su naturaleza, ni tampoco le impida cumplir con su funcionalidad o fin inicialmente propuesto.*
>
> *b) Que en caso de aumento se trate de bienes o servicios similares.*
>
> *c) Que no exceda el 50% del monto del contrato original, incluyendo reajustes o revisiones, según corresponda.*
>
> *d) Que se trate de causas imprevisibles al momento de iniciar el procedimiento, sea que la entidad no pudo conocerlas pese a haber adoptado las medidas técnicas y de planificación mínimas cuando definió el objeto.*
>
> *e) Que sea la mejor forma de satisfacer el interés público.*

f) Que la suma de la contratación original, incluyendo reajustes o revisiones de precio, y el incremento adicional no superen el límite previsto para el tipo de procedimiento tramitado.

En contratos de prestación continua se podrá modificar tanto el objeto como el plazo. En este último supuesto el 50% aplicará sobre el plazo originalmente contratado, sin contemplar las prórrogas.

Cuando el objeto esté compuesto por líneas independientes, el 50% se calculará sobre cada una de ellas y no sobre el monto general del contrato.

El incremento o disminución en la remuneración se calculará en forma proporcional a las condiciones establecidas en el contrato original. En caso de disminución, el contratista tendrá derecho a que se le reconozcan los gastos en que haya incurrido para atender la ejecución total del contrato.

En caso de contratos de obra, podrán ser objeto de incremento solo aspectos que no sean susceptibles de una contratación independiente sin alterar, perjudicar o entorpecer la uniformidad, la secuencia, la coordinación y otros intereses igualmente importantes.

Modificaciones que no se ajusten a las condiciones previstas en este artículo, sólo serán posibles con la autorización de la Contraloría General de la República, la cual resolverá dentro del décimo día hábil posterior a la gestión, basada, entre otras cosas, en la naturaleza de la modificación, estado de ejecución y el interés público. La Contraloría General definirá reglamentariamente el procedimiento aplicable para lo previsto en este artículo. (Así reformado el párrafo anterior mediante el artículo 1 del decreto ejecutivo N° 33758 del 2 de mayo de 2007).

La Administración deberá revisar el monto de las garantías rendidas a efecto de disponer cualquier ajuste que resulte pertinente. (Corrida su numeración por el artículo 2° del decreto ejecutivo N° 40124 del 10 de octubre del 2016, que lo traspasó del antiguo 200 al 208).

En esta etapa de la contratación se deberán realizar las tareas vinculadas con el análisis, diseño, desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de los siguientes módulos informáticos:

Módulo I: Información General FOMUJERES.
Módulo II: Diagnóstico del nivel de madurez del proyecto.
Módulo III: Información sobre el proyecto a postular.

De acuerdo con la resolución INAMU-RESOLUCIÓN-PE-043-2024 se aprueba la prórroga de 4 meses adicionales (120 días naturales), siendo que se establece el 07 de junio del 2024 como fecha final de entrega. *(En SICOP se establece la fecha de entrega para el día 06/06/2024)*.

Estado actual del proyecto:

Al 07 de mayo del 2024 el informe de avance del Sistema SisRUAP-FOMUJERES presenta un porcentaje de avance de un 87% con un retraso reportado de un 6%.

Se mantienen actividades de desarrollo referentes a pruebas sobre la liberación del sprint 04 y ajustes por parte del contratista sobre los hallazgos repostados en los sprint 01, 02 y 03.

El cronograma de entrega de la contratista para este proyecto está establecido para el 23 de mayo del 2024, sin embargo, mediante oficio N° DATA-CSD-2024-0043 del 31 de mayo del 2024 la contratista Datasoft Netsolutions S.A. solicita una prórroga en el plazo de entrega por 54 días naturales más, quedando la finalización y entrega del software para el 31 de julio del 2024, está solicitud de prórroga fue aprobada por parte de la jefatura de la Unidad de Informática y la Directora de la Dirección Estratégica mediante oficio INAMU-PE-UIN-065-2024 del 6 de junio del 2024, sin embargo, a la fecha de este informe no se logra verificar en el SICOP la respectiva aprobación de esta prórroga por parte de la Presidencia Ejecutiva.

3.2.2.1 HALLAZGO 04: EL SISTEMA NO GENERA PISTAS DE AUDITORÍA SOBRE EL INICIO Y CIERRE DE SESIÓN DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS QUE UTILIZAN EL SISTEMA.

CONDICIÓN:

Se determinó que el SisRUAP no cuenta con un reporte o bitácora que determine el inicio y cierre de sesión de las personas funcionarias.

Dicho sistema cuenta con una bitácora, pero de acciones en el sistema (incluye recuento de actividades por módulo, por perfil o por rol), pero este reporte no nos permitió validar la última vez de conexión de todas aquellas personas funcionarias que no respondieron la encuesta aplicada por esta auditoría o que respondieron que no eran usuarias del SisRUAP, aunque contaban con los accesos permitidos.

Aunque no existe una bitácora de inicio y cierre de sesión el sistema si cierra sesión a los usuarios cada 2 horas sin evidencia de inactividad.

CRITERIO:

Según el Código Nacional de Tecnologías Digitales del MICITT 2023, se detalla lo siguiente:

> ***"Registro, monitoreo y análisis de registros de auditoría:***
>
> *La arquitectura de ciberseguridad debe contar con la activación de las pistas de auditoría, en los sistemas de información como lo son las bitácoras.*
>
> *Para poder realizar un manejo eficiente de estas bitácoras, se requiere el uso de herramientas automatizadas que faciliten el registro, monitoreo, detección y correlación centralizada de posibles amenazas para su respectivo análisis y tratamiento"*

"Considerar almacenar en la medida de lo posible las siguientes bitácoras:

• Equipos de red: switches, enrutadores, firewalls, puntos de acceso, controladores inalámbricos y dispositivos IoT.

• Servidores: controladores de dominio, servidores de aplicaciones, servidores de bases de datos, servidores web, servidores de archivos.

• Estaciones de trabajo: bitácoras de seguridad.

• Plataformas de seguridad de tercero: proxy y filtrado web, soluciones antimalware, seguridad de dispositivos de usuario final, gestión de identidad, IDS/IPS"

"Monitoreo y control de credenciales:

Utilizar múltiples factores de autenticación para sistemas con acceso a información clasificada como sensible o que requiera de acceso privilegiado, contar con mecanismos centralizados para la gestión de usuarios y niveles de acceso, procedimientos para la solicitud, aprobación y revocación tanto para cuentas de usuario como para los distintos niveles de acceso que se encuentren disponibles y un registro de eventos para recolectar evidencia sobre inicios de sesión fallidos.

Las contraseñas no deben ser almacenadas utilizando mecanismos de cifrado que sean reversibles y en su lugar deben ser almacenadas con valores no reversibles llamados Hash generados a partir de los protocolos y algoritmos considerados como seguros para el momento de la evaluación.

Deben de existir y estar implementados mecanismos para la inhabilitación de cuentas de usuario no utilizadas dentro de un periodo determinado de tiempo, mecanismos de bloqueo y/o de expiración de sesiones inactivas y mecanismos de alerta para la notificación de intentos de ingreso no autorizados.

Como guía considere implementar las siguientes capacidades:

- *Auditar y monitorear los controles de autenticación del sistema.*
- *Revisión de contraseñas débiles y compartidas y alertan sobre posibles ataques basados en autenticación o uso indebido de privilegios.*

- *Examinar los procesos de revisión de registros de autenticación existentes y garantizar que las políticas de control de autenticación se sigan adecuadamente por los funcionarios"*

Además, en los términos de referencia en el ANEXO 1: Requisitos y funcionalidad del sistema, en su punto 8 se detalla lo siguiente:

> ***8. BITACORA DEL SISTEMA***
> *La aplicación web realizará los procesos sustantivos del INAMU, por esta razón es de suma importancia que toda función o actividad que se realice en la aplicación debe de quedar guardada en una base de datos histórica.*
> *Lo anterior como medida de seguridad permite llevar la trazabilidad de toda acción realizada dentro de la aplicación.*
>
> *Existirá de la misma manera un formulario con la funcionalidad de mostrar la información en forma de reporte donde los usuarios administradores podrán realizar filtros de la información de dicha bitácora y visualizarla de diferentes maneras para las siguientes actividades: eventos, registro, modificación, eliminación con al menos 5 campos (login/usuario, dependencia, proceso ejecutado, **fecha y hora de inicio, fecha y hora fin**). (El subrayado no corresponde al original).*

CAUSA:

No se consideró por parte de la administración el incluir un reporte especifico que mostrara la última fecha de registro al sistema, el cual sirviera para ser usado como parámetro de depuración ante la ausencia de ingreso al sistema por parte de las personas funcionarias con acceso a este.

EFECTO:

Pueden existir personas funcionarias con permisos de acceso habilitados desde la etapa de pruebas en el desarrollo del sistema, lo que podría están generando accesos incorrectos a información sensible, además de que pueden existir errores en los perfiles asignados de acuerdo con los roles establecidos en el sistema **(Ver Conclusión 05 y Recomendación 03):**

Nombre	Descripción
Administrador(a) del servicio	Persona funcionaria con cargo de jefatura técnica (departamento o unidad) que tiene acceso a los módulos vinculados con un servicio específico.
De consulta	Perfil que se asigna a personas funcionarias que requieren únicamente estadísticas, reportes e informes del sistema.
De prueba	Perfil asignado a personas funcionarias que realizan pruebas en el sistema.
Registrador(a)	Persona funcionaria del INAMU encargada de incluir información de las personas usuarias de los servicios institucionales en el sistema.
Registrador(a) SIO	Registrador(a) SIO
Super Administrador(a)	Este perfil tiene acceso a todos los módulos del sistema.

3.2.3 PAGOS REALIZADOS A LA EMPRESA DATASOFT NETSOLUTIONS SOCIEDAD ANÓNIMA:

A la fecha de este informe se detallan los pagos que se han realizado a esta empresa por concepto de la contratación mencionada anteriormente:

Tabla 16.- Pagos realizados a la Empresa DATASOFT NETSOLUTIONS SOCIEDAD ANÓNIMA.

Descripción	Factura	Orden de compra	Fecha de pago	Monto $	Monto	T.C
Servicios profesionales para el desarrollo del sistema SisRUAP (primer pago del 10% de la línea 1).	0861	2879	08/12/2022	$16.326,16	¢9.988.018	$611,78
Servicios profesionales para el desarrollo del sistema SisRUAP (segundo pago del 10% de la línea 1).	0921	2879	16/03/2023	$16.326,16	¢9.097.100	$557,21
Servicios profesionales para el desarrollo del sistema SisRUAP (Tercer y cuarto pago correspondiente al 30% y 50% de la línea 1). Desarrollo e implementación: 30% Cierre del Proyecto: 50%	1022	2879	24/08/2023	$81.630,78	¢44.150.007	540,85
Pago de hosting 9,5 meses sistema SisRUAP (Línea 1)	1025	2879	07/09/2023	$48.978,47	¢26.370.008	538.40

Descripción	Factura	Orden de compra	Fecha de pago	Monto $	Monto	T.C
Servicios profesionales para el desarrollo del sistema SisRUAP II Etapa (1000 horas de acuerdo para el ejercicio del módulo del CIO).	1107	3119	07/12/2023	$29.380,00	¢15.716.243	534,93
Documento del Plan de Gestión del Alcance del proyecto: Diseño, instalación y configuración. SisRUAP-FOMUJERES.	1191	3210	04/04/2024	$15.894,49	¢8.186.775	515,07
Documento del Plan de Gestión del Alcance del proyecto: Diseño, instalación y configuración. SisRUAP-FOMUJERES 10% faltante.	1217	3210	02/05/2024	$7.947,24	¢4.006.283	504,11
Total				**$216.483,30**	**¢117.514.434**	

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información proporcionada por el Departamento de Proveeduría.

El cuadro anterior evidencia el pago del 100% de la contratación para la Etapa I por un monto de $163.261,57 (*pago en colones de ¢89.605.133*), además del 100% de la contratación de la Etapa II por un monto de $29.380 (pago en colones de ¢15.716.243), del módulo de FOMUJERES se han presentado dos desembolsos por un monto total de $23.841,73 (*pago en colones de ¢12.193.058*), esto es equivalente al 30% del total de la contratación para esta etapa, el módulo de FOMUJERES completo tiene un valor de $79.472,45.

El pago del 30% correspondiente a SisRUAP-FOMUJERES fue aprobado mediante el acta de Cierre-SisRUAP 001 06-03-2024- Documentación Inicial, en está se reconoce que se han cumplido todos los requisitos establecidos en el cartel licitatorio correspondiente. El acta se encuentra firmada por la jefatura de la Unidad de Informática, Patrocinador del proyecto (corresponde en este caso a directora de la Dirección Estratégica) y el director operativo de la empresa de consultoría, Datasoft.

Tabla 17.- Detalle del primer entregable de la contratación del SisRUAP-FOMUJERES.

Entregables	% pago
Línea 1. Desarrollo de módulos del FOMUJERES-SisRUAP:	
I. Documento del Plan de Gestión del Alcance del proyecto:	**30%**
1) Acta Constitutiva Documento 2) Estructura de desglose de trabajo.	
3) Cronograma o diagrama Gantt de proyecto estableciendo claramente la línea base e hitos de la fase.	
4) Especificación de requerimientos funcionales y no funcionales.	
5) Diagramas de casos de uso.	
II. Diseño, instalación y configuración:	
6) Configuración y actualización de la herramienta Microsoft DevOps para la gestión de requerimientos y pruebas.	
7) Diseño del modelo de infraestructura tecnológica.	
8) Diseño del modelo de arquitectura del sistema.	
9) Modelado de diagramas UML.	
10) Diseño de base de datos y diccionario de datos.	
11) Diseño de interfaz gráfica, mock-ups (prototipos), estructura y navegabilidad del sistema o manual de estilo	

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con información de los términos de referencia módulos adicionales SisRUAP-FOMUJERES.

3.2.4 MÓDULOS ADICIONALES:

Durante el periodo 2024 se está en la formulación de los requerimientos y estudios de mercado para una nueva etapa de la contratación de servicios Institucionales en una III Etapa del SisRUAP. Estos servicios incluirían las siguientes líneas en la contratación:

Línea 1: Desarrollo de los módulos específicos para los servicios institucionales: Contratación de servicios para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de los procesos vinculados con los siguientes servicios:

A. *Prevención y atención de la violencia contra las mujeres.*

<u>Línea 2</u>: Funciones adicionales en los módulos del SisRUAP: Contratación de servicios para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de nuevos requerimientos del SisRUAP vinculados con:

A. *Variables comunes de todos los servicios institucionales.*
B. *Servicios de información y orientación en derechos de las mujeres (SIO).*
C. *Servicios de Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (FOMUJERES).*

Los servicios de Formación y Capacitación a Mujeres quedaron excluidos en está III Etapa del SisRUAP, debido a que la Dirección Estratégica estará conformando un pequeño equipo de trabajo interdepartamental para el levantamiento de estos, partiendo de los insumos existentes, por lo que se esperaría que dichos requerimientos estén listos a mediados de año.

Una vez realizado el estudio de mercado para la contratación se debe de informar a la Dirección Estratégica si se dispone del presupuesto suficiente para el desarrollo de los servicios de formación y capacitación o en su lugar, si se tendrá que reagendar para el periodo 2025.

Como complemento al detalle de los módulos adicionales que se van a adquirir en la próxima contratación se presentan los términos de referencia por objeto contractual siendo las dos líneas primordiales de adquisición las siguientes:

- Desarrollo del módulo especifico de Prevención y Atención de la Violencia contra las mujeres.

- Funciones adicionales en los módulos del SisRUAP vinculados con:

  - Variables comunes de todos los servicios institucionales.
  - Servicios de información y orientación en derechos de las mujeres (SIO).

- Servicios de financiamiento no reembolsables para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (FOMUJERES).

Está III Etapa del SisRUAP no contempla aún lo referente a la migración de la información de los datos del 911 contemplados en el sistema denominado SEANI el cual mantenía dos módulos de funcionamiento, el de las llamadas a emergencias que lo operada el COAVIF y el módulo de atención y seguimiento que lo utilizaba la Delegación de la mujer.

Se nos informa por parte de la jefatura de la Unidad de Informática que está migración de datos del SEANI a los servidores del INAMU está siendo contemplada para realizarlo en una etapa posterior del SisRUAP ya que sería una contratación exclusiva de migración de datos y es mejor no mezclarla con las etapas de desarrollo de módulos que se está manejando ahorita.

3.2.5 TRANSFERENCÍA DE CONOCIMIENTO Y RESPALDOS DE SEGURIDAD:

Ya que el SisRUAP aún se encuentra en la etapa de desarrollo de módulos no se ha iniciado el proceso de traslado de conocimiento a los funcionarios del INAMU, para este proceso se debe de programar una capacitación técnica la cual aún no se considera relevante por estar en estos momentos en el desarrollo del módulo de FOMUJERES.

En lo que respecta al respaldo de la información, esto se realiza de forma diaria y está en dos fases.

Mediante un servidor de AZURE *(Plataforma pública en la nube de Microsoft)* este mantiene programado los respaldos de la plataforma y conserva los últimos 7 días de la máquina virtual completa.

Y un servidor INAMU con una réplica sincrónica que se respalda todos los días, conservando los últimos 15 días de información, además de un respaldo en bóveda del BCR que se realiza cada dos meses.

3.3 OTROS ASPECTOS EVALUADOS:

Para los proyectos SIPGAF y SisRUAP se cuenta con la dirección de un equipo director que es el encargado de la coordinación del proyecto, además su principal función es diseñar un plan de acción y tomar las decisiones necesarias para ejecutar y obtener los resultados esperados.

Conforme oficio de la Presidencia Ejecutiva el equipo director del SIPGAF está conformado por las siguientes personas funcionarias:

- Ingrid Trejos Marín, jefatura, Unidad de Informática.
- Zaida Barboza Hernández, directora a.i., Dirección Administrativa Financiera.
- Ana Victoria Naranjo Porras, jefatura, Unidad de Planificación.
- Alexandra Gómez Ruiz, asesora, Despacho de la Presidencia Ejecutiva.

Además, del acompañamiento de un equipo de líderes el cual está conformado por:

- Yendry Hernández Montezuma, profesional especialista, Unidad de Informática.
- Carlos Luis Chaves Anchía, profesional especialista a.i., Dirección Administrativa Financiera.
- Teresita Brenes Muñoz, profesional ejecutiva, Unidad de Tesorería. *(A partir del 11 de abril del periodo 2024)*.

En cada uno de estos proyectos se realizan minutas de las reuniones realizadas, estás reuniones son programas semanalmente y dentro de la agenda del día se encuentra la presentación del informe de avance semanal de la empresa, así como el cronograma del proyecto.

A la fecha de este informe se cuenta con 30 minutas formalizadas, sin embargo, algunas carecen de firmas, el detalle se presenta a continuación:

Tabla 18.- Minutas del equipo director del SIPGAF.

N° de Minuta	Fecha	Faltan firmas	Cantidad de firmas faltantes
1	31/01/2023	Si	Falta una (1) firma
2	23/03/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
3	30/03/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
4	13/04/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
5	20/04/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
6	27/04/2023	Si	Faltan cinco (5) firmas
7	04/05/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
8	18/05/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
9	08/06/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
10	15/06/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
11	29/06/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
12	06/07/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
13	13/07/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
14	01/08/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
15	08/08/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
16	21/09/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
17	28/09/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
18	05/10/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
19	12/10/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
20	19/10/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
21	26/10/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
22	02/11/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
23	09/11/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
24	16/11/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
25	07/12/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
26	21/12/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
27	11/01/2024	Si	Faltan cuatro (4) firmas
28	25/01/2024	Si	Faltan cuatro (4) firmas
29	11/01/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas

N° de Minuta	Fecha	Faltan firmas	Cantidad de firmas faltantes
			Observación: Con fecha anterior a la de la minuta N°28, además de que indica año 2023.
30	15/02/2024	Si	Faltan dos (2) firmas

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con datos de las minutas ubicadas en la carpeta compartida entre el equipo director del SIPGAF, en la dirección que se detalla a continuación: https://crinamu-my.sharepoint.com/personal/yhernandez_inamu_go_cr/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fyhernandez%5Finamu%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FProyecto%20SIPGAF%2FEjecuci%C3%B3n%20o%20desarrollo%2FMinutas%2FMinuta%20por%20parte%20Equipo%20de%20INAMU%2FMinutas%20en%20PDF%C2%B4s%20Firmadas

En lo que respecta al SisRUAP, la presidencia ejecutiva es la que procede con la conformación el equipo de trabajo multidisciplinario institucional que lidera el proyecto bajo las recomendaciones de las áreas definidas en el oficio INAMU-PE-DE-283-2019.

El equipo responsable del **SisRUAP** está conformado por las siguientes personas funcionarias:

- Ingrid Trejos Marín, jefatura, jefatura, Unidad de Informática.
- Ana Lorena Flores Salazar, directora, Dirección Estratégica.

Además, se cuenta con el acompañamiento de un equipo interdisciplinario de trabajo para el seguimiento y avance del proyecto, este equipo rotara dependiendo del módulo que se esté desarrollando.

El ***SisRUAP I Etapa*** cuenta con treinta y cinco (35) minutas producto de las reuniones entre el equipo técnico y el proveedor, el detalle de estas es el siguiente:

Tabla 19.- Minutas SisRUAP I Etapa.

• N° de Minuta	• Fecha	• Faltan firmas	• Cantidad de firmas faltantes
001	22/08/2022	No	
002	31/08/2022	No	
003	06/09/2022	No	
004	13/09/2022	No	
005	20/09/2022	No	
006	27/09/2022	No	
007	04/10/2022	No	
008	11/10/2022	No	
009	18/10/2022	No	
010	25/10/2022	Si	Falta una (1) firma
011	31/10/2022	Si	Falta una (1) firma
012	08/11/2022	Si	Faltan dos (2) firmas
013	15/11/2022	No	
014	22/11/2022	Si	Falta una (1) firma
015	29/11/2022	Si	Falta una (1) firma
016	06/12/2022	No	
017	13/12/2022	Si	Faltan dos (2) firmas
018	17/01/2023	No	
019	31/01/2023	No	
020	07/02/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
021	14/02/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
022	21/02/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
023	28/02/2023	Si	Falta una (1) firma
024	07/03/2023	Si	Falta una (1) firma
025	21/03/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
026	28/03/2023	Si	Faltan dos (2) firmas
027	11/04/2023	Si	Faltan tres (3) firmas
028	18/04/2023	Si	Faltan cinco (5) firmas
029	25/04/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas

• N° de Minuta	• Fecha	• Faltan firmas	• Cantidad de firmas faltantes
030	02/05/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
031	09/05/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
032	23/05/2023	Si	Faltan cuatro (4) firmas
033	30/05/2023	Si	Faltan cinco (5) firmas
034	06/06/2023	Si	Faltan cinco (5) firmas
035	20/06/2023	Si	Faltan cinco (5) firmas **Observación:** El encabezado indica la fecha y numero de la minuta anterior.

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con datos de las minutas ubicadas en la carpeta compartida entre la Unidad de Informática y los miembros del equipo técnico del SisRUAP, en la dirección que se detalla a continuación: https://crinamu-my.sharepoint.com/personal/itrejos_inamu_go_cr/_layouts/15/onedrive.aspx?FolderCTID=0x012000F2BA383FA91F8C4E838D751841626E62&id=%2Fpersonal%2Fitrejos%5Finamu%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDesarrollo%20Proyecto%20SISRUAP%2FSisRUAP%2DI%20Etapa%2F4%2E%20Seguimiento%20y%20Control%2FMinutas%20e%20Informes%2FMinutas%20en%20Pdf%20Firmadas

El **SisRUAP II Etapa** cuenta con Diez (10) minutas producto de las reuniones entre el equipo técnico y el proveedor, el detalle de estas es el siguiente:

Tabla 20.- Minutas SisRUAP II Etapa.

N° de Minuta	Fecha	Faltan firmas	Cantidad de firmas faltantes
01	15/08/2023	No	
02	22/08/2023	Si	Falta una (1) firma
03	29/08/2023	Si	Falta una (1) firma
04	19/09/2023	No	
05	26/09/2023	No	
06	03/10/2023	No	
07	17/10/2023	No	
08	24/10/2023	No	
09	31/10/2023	No	
10	14/11/2023	No	

Fuente: Elaborado por la Auditoría Interna, con datos de las minutas ubicadas en la carpeta compartida entre la Unidad de Informática y los miembros del equipo técnico del SisRUAP, en la dirección que se detalla a continuación: https://crinamu-my.sharepoint.com/personal/itrejos_inamu_go_cr/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fitrejos%5Finamu%5Fgo%5Fcr%2FDocuments%2FDesarrollo%20Proyecto%20SISRUAP%2FSisRUAP%2D%20II%20Etapa%2F4%2DSeguimiento%20y%20Control%2FMinutas%2FMinutas%20firmadas

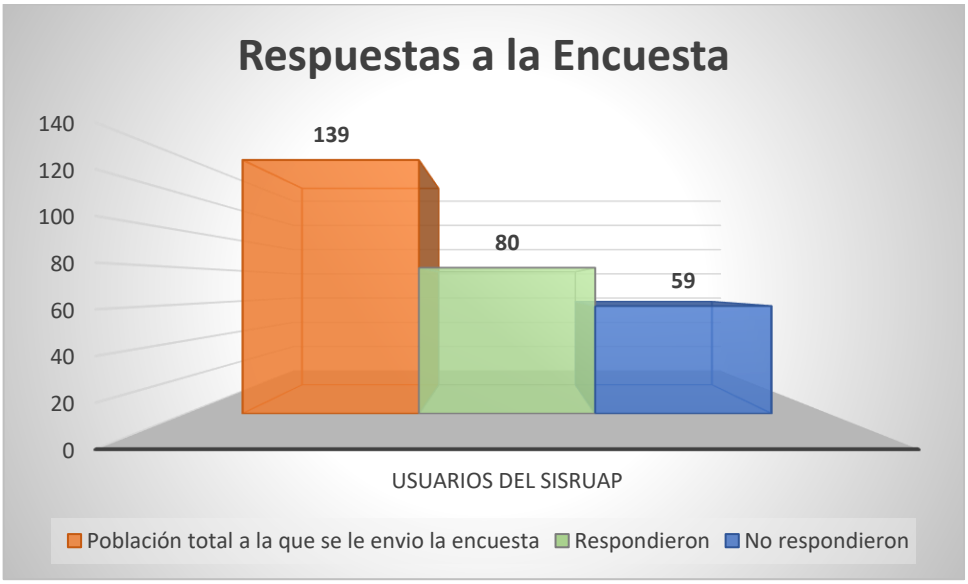
El ***SisRUAP- FOMUJERES*** cuenta con veintisiete (27) minutas producto de las reuniones entre el equipo técnico y el proveedor, estás minutas aún no han sido firmadas por parte de los integrantes del equipo de trabajo.

Las minutas de esta etapa han sido realizadas entre el periodo de noviembre 2023 al mes de mayo 2024 inclusive. **(Ver Conclusión 06).**

3.4 RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DEL SISTEMA SISRUAP, (contempla los resultados de la etapa I y II):

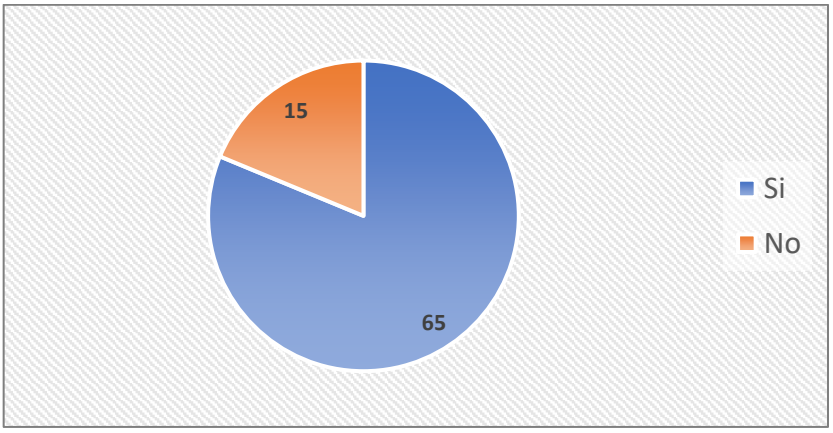
Entre las fechas del 26 de febrero al 8 de marzo del 2024, se aplicó una encuesta de satisfacción para usuarios del Sistema SisRUAP, está fue enviada a 139 personas funcionarias, a continuación, presentamos los resultados obtenidos producto de las respuestas entregadas:

Encuesta enviada a 139 personas funcionarias.

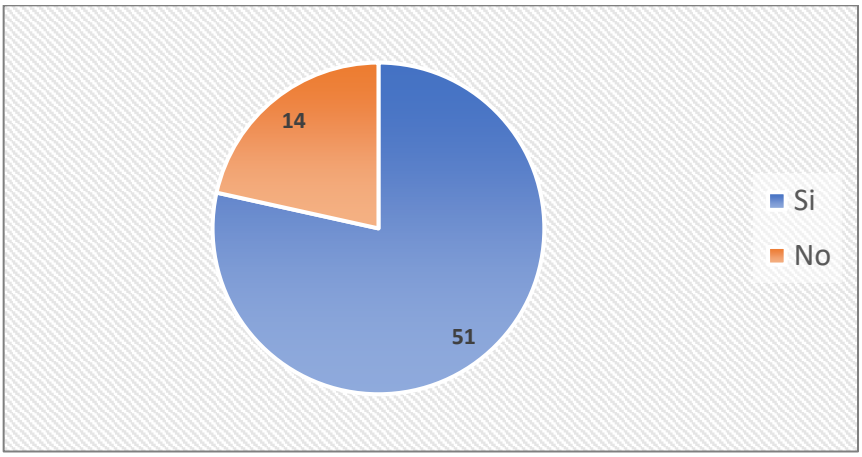


Los resultados que se presentan a continuación corresponden a las respuestas que nos dieron las 80 personas funcionarias que respondieron la encuesta:

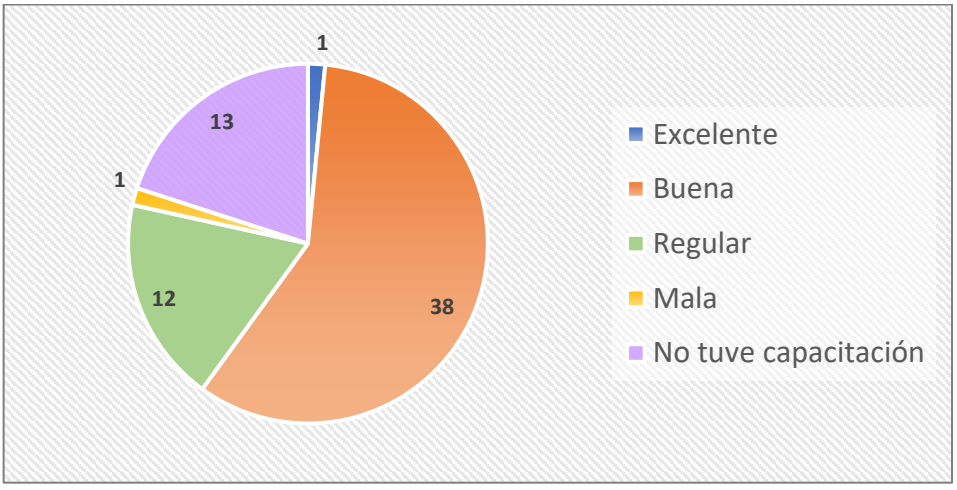
1. **¿Es usted usuario activo del Sistema SisRUAP?**



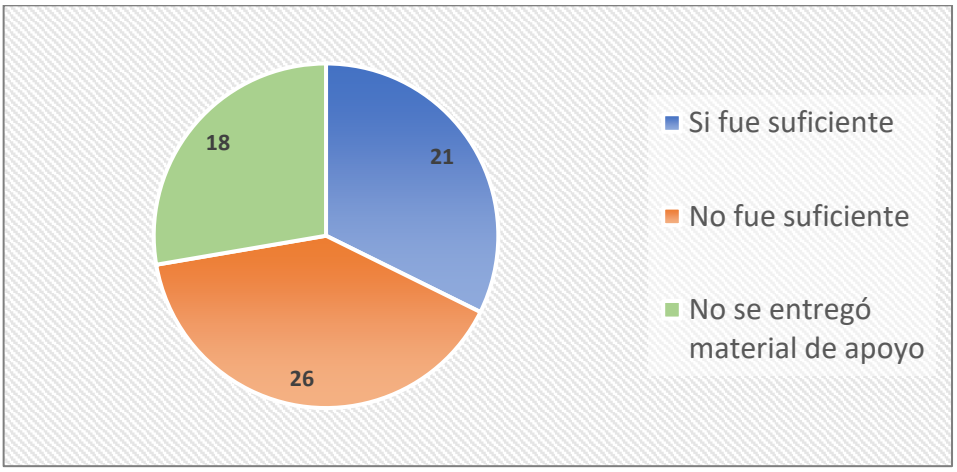
2. ¿Se brindo capacitación antes de comenzar a utilizar el sistema?



3. ¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación?



4. **¿Le fue entregado el suficiente material de apoyo para el uso y comprensión del sistema?**



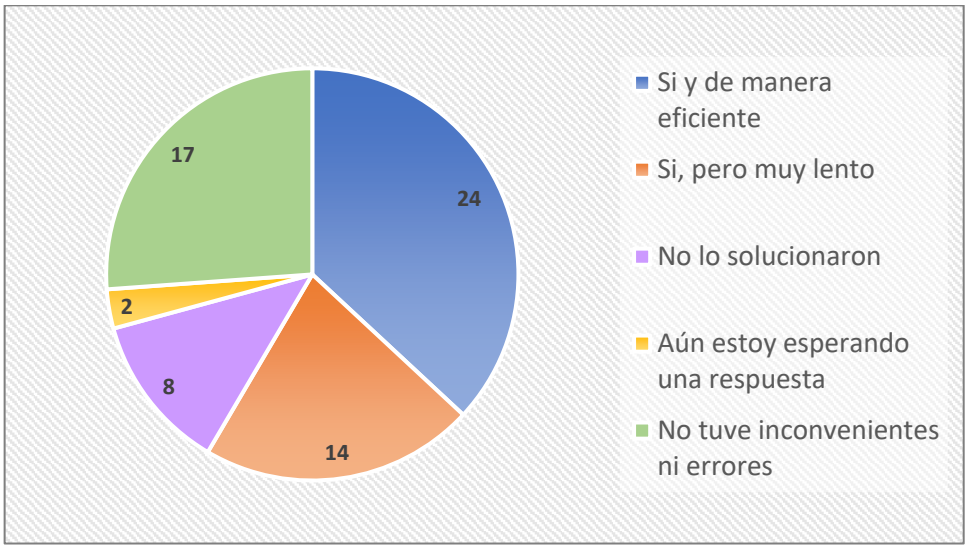
5. **Detalle los inconvenientes u errores que se les han presentado a la hora de utilizar el Sistema SisRUAP.**

Detalle de alguno de los errores señalados en el uso del sistema
-La incorporación de usuarias se hace de forma lenta, en ocasiones toca insistir para ingresar en la plataforma, cuanto se consulta la atención realizada se registran referencias no realizadas.
-Actualmente lo único es el tiempo que tarda en buscar a la Usuaria es un poco lento. Por lo demás muy bien.
-Para las estadística mensuales y anuales no es un sistema que permita realizar un trabajo de forma adecuada y oportuna como lo es la caracterización que se debe de presentar desde cada unidad a las jefaturas superiores falta de datos como lo es la etnia, situación migratoria, sexo y rango de edad, daros de suma importancia que no contine y que es necesaria.
-En ocasiones no hay sistema, los formularios que ese día no se llenaron no hay como hacerlos en otros días que permitan registrar desde este sistema en un día diferente a día de la atención brindada.

Detalle de alguno de los errores señalados en el uso del sistema
-El tiempo de espera al introducir el número de identificación y que aparezcan los datos: Nombres y apellidos es muchísimo, además no aparecen datos como la fecha de nacimiento y el tipo de formato para indicar la fecha de nacimiento de la usuaria no es accesible. En ocasiones no registra el número de cedula con los datos de la usuaria o no coincide, especialmente con usuarias que hace poco adquirieron la mayoría de edad.
-Muy lento la búsqueda de la usuaria a la hora de ingresar el número de identificación. -Demasiado incómodo el poner la fecha de nacimiento de la usuaria. -Las categorías de ocupaciones son limitadas o muy elevadas para la población que nos visita, un ejemplo son las usuarias amas de casa que no está en la lista y se pone como categoría desconocida.
-No contiene información adecuada para el servicio de capacitación y capacitación virtual -En las opciones de ocupación de las usuarias no hay opción para labores del hogar y todas están en masculino. -Las opciones de discapacidad mencionan dificultad, no dejando claro si efectivamente hay una discapacidad certificada para otros reportes estadísticos, ya que dificultades tenemos muchas personas y no es considerado discapacidad. -No hay opción en algunos espacios obligatorios para cuando las usuarias no cuentan con la información; por ejemplo, mujeres indígenas sin correo electrónico, adolescentes sin teléfono, correo, información sobre seguro social... se debe rellenar con 0 para avanzar. -La duración de llenado del formulario mientras busca en SINIRUBE -No hay alguna información o mensaje que nos asegure que se llenó el formulario correctamente. Depender de la jefatura para poder revisar el listado completo de las mujeres ingresadas al sistema, para corroborar llenado y otras acciones atinentes al trabajo que se realiza.

Ver listado completo de observaciones en el archivo denominado "Detalle de respuestas abiertas en la encuesta de satisfacción".

6. **En caso de presentar inconveniente u errores en el uso del sistema, fueron estos solucionados de manera eficiente por parte de soporte técnico.**



7. **De acuerdo con su la experiencia en el uso diario del Sistema, señale alguna propuesta u opción de mejora que pueda señalar para el Sistema SisRUAP.**

Detalle de algunas de las propuestas de mejoras mencionadas
-Mejorar la rapidez del sistema.
-Hay que incluir una pregunta relacionada con la ocupación que permita registrar a las amas de casa, lideresas comunitarias, estudiantes que no tienen trabajo remunerado. -En cuanto a la pregunta de discapacidad, considero que es mejor preguntar directamente si la persona tiene una discapacidad diagnosticada. -Es importante incluir una pregunta relacionada con la participación en organizaciones y que tipo de organización participa. Por ejemplo: organizaciones de mujeres, organizaciones sociales (asociaciones, cooperativas, sindicatos) y partidos políticos.
-Que haya alguna persona a cargo de descargar información, ya que es valiosa para identificar las atenciones que se realizan por mes

Detalle de algunas de las propuestas de mejoras mencionadas
-El instrumento es muy amplio, en algunas ocasiones a las mujeres que llaman no tienen saldo suficiente y las llamadas se les corta. En otras ocasiones las consultas son cortas.
-Poder modificar la fecha en el sistema, ya que hay atenciones que se brindan y no se pueden incluir al sistema el mismo día. -No se puede indicar la fecha de nacimiento, hay que buscarla y se pierde tiempo.
-Sería importante poder generar el Excel una base por usurario de registros realizados.

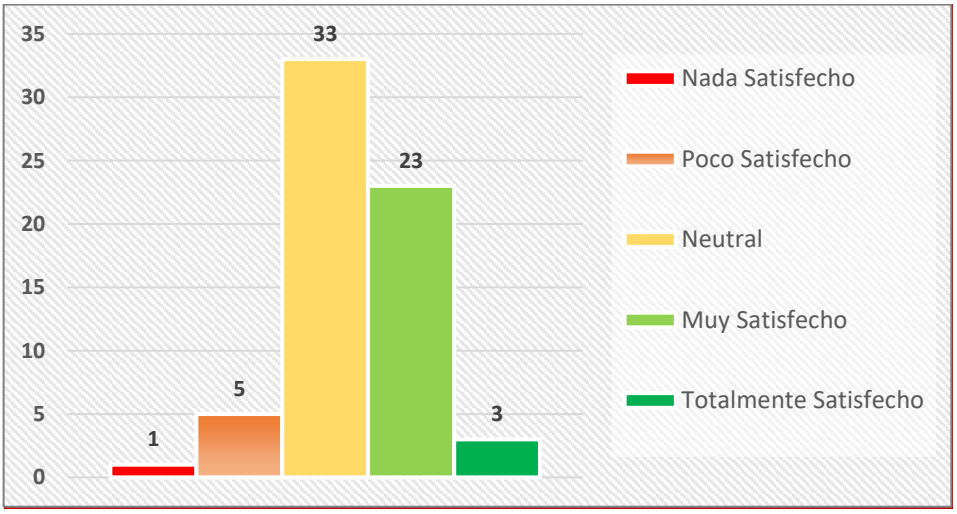
Ver listado completo de observaciones en el archivo denominado "Detalle de respuestas abiertas en la encuesta de satisfacción".

8. ¿Hay algo que le desagrade en el uso del Sistema SisRUAP?

Detalle de algunos de los comentarios de las personas funcionarias
- En ocasiones tiende a ser lento en la carga de la información de la persona usuaria cuando se anota su número de cédula para iniciar el registro.
-El tiempo de espera al digitar el número de identificación de la usuaria. -También la explicación cuando se pregunta quien es la jefatura de hogar, cual es el parámetro o indicador para medir esto. -En la pregunta de si se encuentra estudiando, son muy pocas las opciones que parecen.
-Solo un detalle: considero que es más rápido ingresar las fechas que buscarlas
-No tiene perspectiva de género, el lenguaje no es inclusivo y no está adaptado a la formación y capacitación virtual. Está dirigido al servicio de atención directa.
No, pero insisto que la segunda parte hagan la capacitación los compañeros de informática más despacio para poder mejor conocimiento al respecto

Ver listado completo de observaciones en el archivo denominado "Detalle de respuestas abiertas en la encuesta de satisfacción".

9. ¿A nivel general cuál es su grado de satisfacción con la interacción en el Sistema SisRUAP? Basándose en la siguiente escala de satisfacción:



10. Comparta cualquier comentario o sugerencia adicional que tenga sobre el sistema.

Detalle de algunos comentarios y sugerencias señalados.
-Contar con una definición de lo que asume por cada termino en servicio de atención dentro del Formulario
-Cuando se inicia la siguiente etapa valorar la cantidad de preguntas, ya que en momento de una atención es difícil poder cumplir con todos los ítems en su totalidad, sin ver afectada otras atenciones.
-Es necesario que los datos incluidos en este sistema sirvan para el informe mensual, ya que actualmente hay que registrar la información en el informe mensual.
-El poder registrar los seguimientos de las atenciones.
-Existen limitaciones del sistema que hay que mejorar, como ver en qué servicio fue atendida anteriormente porque se ve quien la atendió, pero no el servicio.

Detalle de algunos comentarios y sugerencias señalados.
-La dificultad para extraer información a implicado un doble trabajo en la Unidad, ya que debemos llevar dos registros para asegurar no perder información de las usuarias.
-Agradezco se pueda realizar una capacitación en el uso de este sistema.

El listado completo de observaciones se puede ver en el archivo denominado "Detalle de respuestas abiertas en la encuesta de satisfacción".

De acuerdo con las respuestas obtenidas se concluye lo siguiente:

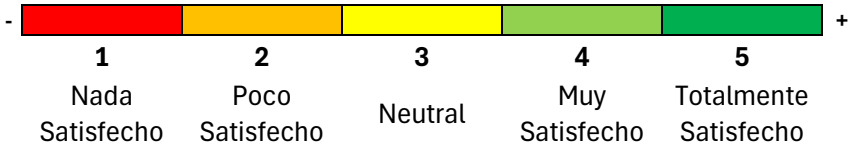
- Hay personas funcionarias que se encuentran registradas en el sistema, sin embargo, indican que no son funcionarios activos de este.

- No todas las personas que utilizan el sistema están enteradas de las capacitaciones que se brindaron con el fin de tener el conocimiento adecuado del uso y funcionamiento correcto. Además, otros calificaron las capacitaciones como regulares y que no se entregó el suficiente material de apoyo como guía de uso, esto evidencia que no se dio el proceso correcto y existe un poco de desconocimiento sobre el uso correcto del sistema.

- Una pequeña parte de los usuarios considera que no se les ha atendido de forma eficiente por parte de soporte técnico las correcciones a los errores presentado durante el uso del sistema.

- Se presentan por parte de las personas usuarias distintas observaciones sobre inconvenientes y errores que se han presentado durante el uso de este, además de propuestas de mejoras y sugerencias a tomar en cuenta para el mejoramiento del sistema con el fin de que sean tomadas en cuenta por parte de los responsables del desarrollo y mantenimiento de este.

- Utilizando como base la escala de satisfacción que se presenta a continuación, las personas usuarias votaron para evaluar el grado de satisfacción que percibían de acuerdo con la interacción del sistema, siendo la opción ganadora la posición "neutral" seguida de "muy satisfecho". *En la pregunta 9 de la encuesta se observa la gráfica completa con la distribución total de los 65 votos.* ***(Ver Conclusión 07 y Recomendación 04):***



Además, se deben de tomar en consideración las recomendaciones para el mejor aprovechamiento de la solución tecnológica que el mismo proveedor menciona en el informe de final de proyecto el cual detalla los siguientes puntos:

- Proporcionar capacitación y soporte continuo al personal encargado de utilizar el software para asegurar un uso adecuado y eficiente.

- Realizar un monitoreo constante en cuanto a la actualización de las variables iniciales del sistema (catálogos) para garantizar su correcto funcionamiento y asegurar la disponibilidad y actualización de los datos reutilizados.

- Establecer mecanismos de retroalimentación y recopilación de comentarios de los usuarios para identificar posibles mejoras y ajustes adicionales.

- Mantener una comunicación constante con el equipo de desarrollo y la empresa de consultoría para obtener actualizaciones, realizar mantenimiento y seguir mejorando la solución en función de las necesidades cambiantes del Instituto Nacional de las Mujeres.

4 CONCLUSIONES.

La Auditoría Interna, realizó el presente estudio con el fin de evaluar el grado de implementación de los proyectos **SIPGAF y SisRUAP** y determinar si se están cumpliendo los requerimientos específicos de las contrataciones, sobre está evaluación presentamos las siguientes conclusiones:

CONCLUSIÓN 01.

Actualmente el INAMU se encuentra en un proceso de actualización del Software Institucional, esto mediante la adquisición de dos sistemas, el **SIPGAF** que corresponde a un **servicio de licenciamiento modalidad SaaS**, con un costo total de **US$ 636.834,10** (conformado por $478.634,10 de la contratación original más US$158.200,00 correspondiente a la ampliación), además, del **SisRUAP** que corresponde a la contratación de un servicio de desarrollo con un costo total hasta el momento de **US$272.114,02** dicho monto está conformado por la suma de los montos de la I y II Etapa, además del módulo de FOMUJERES.

La inversión económica que se está realizando por ambos sistemas corresponde a un monto material para la institución, ya que en conjunto dichos sistemas están valorados en un poco menos de un millón de dólares **(*Costo de ambos sistemas a la fecha US$ 908.948,12*)**. La inversión que se está realizando hace que se inste a mantener un mayor cuidado con el fin de evitar desviaciones en el sistema de control interno, el cual debe contribuir a que la organización utilice sus recursos de manera óptima y que sus operaciones contribuyan en el logro de los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN 02.

La ausencia de estudios de prefactibilidad y factibilidad para el **proyecto SIPGAF,** donde se establecieran aspectos tales como la razonabilidad de los márgenes de aceptación de precios, así como plazos de ejecución, con el objetivo de determinar si las ofertas presentan precios ruinosos, excesivos, que exceden la disponibilidad presupuestaria o que son producto de una práctica colusoria o de comercio desleal, incidieron directamente en la **definición inadecuada de los "Factores de Evaluación" establecidos en los términos de referencias** se podrían constituir en barreras de entrada a potenciales oferentes, consecuentemente, no se garantiza que la satisfacción de la necesidad sea la más conveniente a los intereses de la Institución, igualmente, la falta de rigurosidad de los análisis de precios tiene un riesgo implícito de que la oferta adjudicada no sea la que más convenga a los interés de la Administración, exponiendo al INAMU a la materialización de riesgos financieros y legales derivados de posibles incumplimientos a los principios de libre participación e igual entre otros.

Errores como la computación en la Plataforma SICOP de un plazo de ejecución mayor al realmente establecido en el contrato, cambios en la metodología de la forma de pago establecida en el pliego de condiciones, solo son dos de las inconsistencias presentadas en las etapas del proceso analizado (***Ver Recomendación 01).***

CONCLUSIÓN 03.

A la fecha la ruta crítica del cronograma de trabajo establecido para la desarrollo y puesta en producción de la herramienta tecnológica denominada SIPGAF, ha sufrido cambios principalmente con relación a los entregables, tabla de pagos y fecha de entrega. Según cronograma que maneja la empresa contratista la fecha original que se manejaba para la entrega de este proyecto estaba programada para el día 23 de febrero del 2024, pero luego de la solicitud de prorroga en el plazo de entrega la fecha de cumplimiento estaría programada para el día 22 de noviembre del 2024, esto representa un impacto de 273 días de más (alrededor de 9 meses**), esto utilizando como punto de referencia lo establecido en los términos de referencia del proyecto cargados en la Plataforma de SICOP.**

Es importante señalar que se presentaron varios cambios en las fechas de entrega del proyecto, se establecieron fechas que se incumplieron por retrasos tanto de la empresa proveedora como del INAMU, los retrasos atribuidos al INAMU corresponden en su mayoría al llenado de plantillas las cuales tenían más complicación de la esperada por parte de las personas funcionarias encargadas de su actualización. ***(Ver Recomendación 01).***

CONCLUSIÓN 04.

El INAMU no ha logrado implementar un proceso de **planeación** robusto que permita establecer una **dirección tecnológica de medio y largo plazo** que satisfaga los requerimientos del negocio (Dirección Estratégica y Administrativa) para contar con **sistemas aplicativos estables, rentables e integrados**, así como con recursos y capacidades que satisfagan los requerimientos del negocio, actuales y futuros, **el plan de infraestructura tecnológica** debe ser balanceado en términos de costos, riesgos y requerimientos, por lo tanto es necesario que el INAMU, establezca de manera

formal y oficial **la metodología de análisis de tecnologías existentes y emergentes** y así definir cuál es la dirección tecnológica más apropiada para materializar la estrategia de TI y la arquitectura de sistemas del Negocio, en este caso, si el INAMU, va a establecer como política la adquisición de soluciones tecnológicas bajo la modalidad de **suscripción SaaS**, o su defecto dotar en un mediano plazo de soluciones propias, como mitigador del riesgo relacionado con los proveedores.

Los costos para los próximos 5 años de la **suscripción SaaS para el Sistema Integrado de Planificación y Gestión Administrativa Financiera ascienden a más de US$ 1.000.000,00**, ***(El costo de la suscripción anual es de US$ 237.978),*** lo que no se logró estable cual es la Dirección Tecnológica del INAMU, una vez alcanzado el umbral supra indicado por lo cual con estos costos se pude ir pensando en analizar la posibilidad de crear una provisión con el fin de adquirir o desarrollar a futuro un sistema propio, esto mediante una estrategia institucional a mediano plazo que nos permita adquirir un sistema con su código fuente ya sea mediante desarrollo interno o externo. ***(Ver Recomendación 02).***

CONCLUSIÓN 05.

No se ha considerado necesario por parte de la Administración Activa que se implemente una bitácora de inicio de sesión que permita verificar y dar seguimiento a quienes acceden al sistema, mostrando el último día y/o hora de conexión al sistema. Esto sería de suma importancia ya que la encuesta de satisfacción evidenció que hay personas funcionarias con acceso a quienes se les envió la encuesta e indicaron que no utilizan el SisRUAP. Tampoco se han realizado revisiones periódicas a los perfiles de los usuarios, lo cual es prudente estar realizando con frecuencia más en estás etapas iniciales en las cuales se dan accesos a diferentes dependencias con el fin de realizar pruebas en la etapa de desarrollo. ***(Ver Recomendación 3).***

CONCLUSIÓN 06.

La jefatura de la Unidad de informática como líder y administradora de las contrataciones de los sistemas SIPGAF y SisRUAP debe velar porque las minutas que respaldan las sesiones de seguimiento de avance de los proyectos se encuentren debidamente firmadas por todos los integrantes que estuvieron presentes en cada una

de las sesiones. A la fecha de este informe se evidencio que existen minutas pendientes de firmas de las etapas I y II del **SisRUAP**, sin embargo, es preocupante que estás etapas ya hasta tuvieron la firma de un acta de recepción del módulo, lo que puede implicar que si ya no está alguna de las personas funcionarias que conformaron estos equipos de trabajo no se pueda contar con las firmas de los documentos.

CONCLUSIÓN 07.

La Auditoría Interna evaluó la percepción de los usuarios del **SisRUAP** mediante una encuesta de **percepción**, estos en su mayoría evaluaron el sistema con una calificación de tres estrellas o lo que era sinónimo de una evaluación neutral (*no se evaluó "ni satisfactorio, ni insatisfactorio" por parte de las personas usuarias del sistema*), además recomendaron una serie de mejoras que consideran relevantes en el uso diario de la aplicación, por otro lado, también existen usuarios que consideran que no se dieron las suficientes capacitaciones o incluso que del todo no recibieron ninguna capacitación para iniciar con el uso de este sistema. ***(Ver Recomendación 4).***

5 RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 21 y 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes oportunidades de mejora para que sean tomadas en cuenta por parte del jerarca y los titulares subordinados a quienes se dirige este estudio.

RECOMENDACIÓN 01

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA:

En un plazo no mayor a treinta (30) días y derivado del criterio legal emitido por la Asesoría Legal en oficio INAMU-PE-UAL-014-2024 referente a la prórroga del plazo de la contratación 2022LN-000002-0015800001 y en el contrato 0432023002200001 donde se menciona que la prórroga de dicha contratación no es viable, ya que la

prórroga del plazo de ejecución de un contrato no vigente conlleva riesgos tanto legales como financieros, **definir y establecer la ruta alterna que permitan asegurar la continuidad del proyecto bajo el marco de legalidad vinculante.**

Esta contratación se estableció en 11 meses, pero en SICOP indicaba 16 meses, lo que implicó la necesidad de establecer prorrogas al contrato de forma extemporánea, así como el cambio metodología y estructura de pagos. Al realizar la revisión de las cláusulas contractuales de la contratación del sistema SIPGAF se identificaron una serie de debilidades de control las cuales se detallan a continuación:

- Se realizó un cambio en la forma de pago inicial que se establecía en el pliego de condiciones. (Previo a la recepción de ofertas, este punto fue cuestionado por algunos proveedores, sin embargo, no se modificó desde antes sino hasta que se adjudicó y la contratista lo solicito en más de una ocasión)

- Se registró erróneamente un plazo de vigencia del contrato por un periodo de dieciséis (16) meses, siendo lo correcto ofertado por la empresa adjudicada once (11) meses.

- Se presento un retrasó en el registro de la prórroga en el SICOP, ya que el plazo de once (11) meses adjudicados se venció el 14 de febrero del 2024 y a la fecha de este informe el estado de la prórroga del plazo de entrega en el SICOP aún aparece como con modificaciones en trámite. ***(Última verificación del estado de la modificación en el SICOP al 24 de mayo del 2024).***

El objetivo de esta recomendación tiene como propósito el poder tomar las medidas necesarias e implementar los mecanismos alternos para asegurar la continuidad del proyecto bajo el marco de legalidad, esto como medida correctiva en vista de que se cayó en incumplimientos por parte de las decisiones que se tomaron al aprobar el plazo de la contratación posterior a la fecha de entrega programada. **(Ver conclusión 02 y 03).**

RECOMENDACIÓN 02

A LA PRESIDENCIA EJECUTIVA:

En un plazo no mayor a ciento veinte (120) días realizar un análisis y actualización del **plan de infraestructura tecnológica institucional** el cual debe estar de acuerdo a los planes estratégicos y tácticos de TI, el plan debe alinearse con la dirección tecnológica e incluir acuerdos de contingencias y **orientación para la adquisición de recursos tecnológicos** eso con el objetivo de asegurar la continuidad de los servicios institucionales y la administración del riesgo de dependencia con los proveedores tecnológicos, entre otros.

La adquisición del Sistema SIPGAF, bajo el modelo suscripción SaaS, le permite a la INAMU, contar con software para el servicio actualizado, integrado y con un grado de disponibilidad en el corto y mediano plazo, pero no se brinda una solución tecnología para el largo plazo, ni una adecuada gestión del riesgo por dependencia con los proveedores.

El objetivo de esta recomendación es que la administración del INAMU, incluya dentro de su planificación estratégica y dirección tecnológica, la ruta de mediano y largo plazo a seguir en materia de **adquisición de recursos tecnológicos de software para el servicio.** **(Ver conclusión 04).**

RECOMENDACIÓN 03

A LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA:

En un plazo no mayor a sesenta (60) días valorar incluir dentro las futuras mejoras al **SisRUAP** la creación de una bitácora que permita validar la fecha y hora de conexión y desconexión de cada persona usuaria que utilice la herramienta, además de tomar en consideración la creación de cualquier otra bitácora que ha criterio de la Unidad de Informática se valore que pueda dejar evidencia de los ingresos y tiempos de uso del sistema por parte de las personas usuarias.

Durante la revisión efectuada se determinó que el sistema no genera pistas de auditoría sobre el inicio y cierre de sesión de las personas funcionarias que ingresan al SisRUAP, dicho sistema únicamente genera una bitácora de acciones del sistema que contempla los siguientes reportes: *Recuento de actividades por Módulo, Recuento de actividades por perfil y recuento de actividades por rol*.

El objetivo de esta recomendación es que se incorporen en el sistema las bitácoras necesarias que sirvan a la administración en la toma de decisiones, además de servir como medida de seguridad ante la trazabilidad de las acciones realizadas por las personas usuarias del sistema. (**Ver conclusión 05).**

RECOMENDACIÓN 04

A LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA:

En un plazo no mayor a sesenta (60) días y en línea con los resultados de la encuesta de percepción sobre la herramienta **SisRUAP**, desarrollar un plan de adiestramiento que aborde el entrenamiento inicial y continuo, así como el desarrollo de habilidades, materiales de entrenamiento, manuales de usuario, manuales de procedimientos, con el objetivo de que la transferencia de conocimiento hacia los usuarios finales les permita la utilización de la herramienta con efectividad y eficiencia.

Durante la revisión efectuada se determinó que no todos los usuarios del sistema tienen clara la funcionalidad y los procedimientos a realizar en el sistema, específicamente en las etapas que ya están en funcionamiento, además de evaluar las opciones de mejoras que proponen para considerarlas en futuras modificaciones contratadas.

El objetivo de esta recomendación tiene como propósito el poder mejorar la experiencia en el uso del sistema por parte de los usuarios, además de sacar el máximo de utilidad a la herramienta diseñada para uso exclusivo del INAMU, además de poder tomar las medidas preventivas sobre la calidad de la información que se está cargando en el sistema. (**Ver conclusión 07).**

6 ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES RECIBIDAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024					
Dependencia que emite observaciones:	Unidad de Informática					
Referencia documental:	Documento denominado "Observaciones de la Unidad de Informática a la Administración sobre el borrador de Informe de Auditoría Interna INAMU-JD-AI-In-008-2024.					
Detalle en el Informe Borrador:	El documento anterior hace referencia a la totalidad del informe.					
Comentario de la Administración No.1:	La Jefatura de la UIN, indica que está elaborando un documento con una serie de inquietudes sobre el informe en borrador INAMU-JD-AI-In-008-2024.					
¿Se acoge la observación?	**SI**		**NO**	x	**N/A**	
Argumentos de la Auditoría Interna:	El informe sin numero relacionado con "**Observaciones de la Unidad de Informática a la Administración sobre el borrador de Informe de Auditoría Interna INAMU-JD-AI-In-008-2024**" fue entregado posterior a la discusion final del Informe por parte de la UIN, el mismo es recibido por parte de la Auditoría Interna, **no obstante, no se incorporan en el presente informe, porque las mismas son dirigidas a la Administración**.					

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024					
Dependencia que emite observaciones:	Unidad de Informática					
Referencia documental:	Documento INAMU-PE-UIN-085-2024 del 18 de julio de 2024, con el asunto: Respuesta al Oficio INAMU-JD-AI-125-2024					
Detalle en el Informe Borrador:	El documento INAMU-JD-AI-125-2024, conforma parte de los requerimientos de información solicitados para el Informe INAMU-JD-AI-In-008-2024, específicamente con la **pre-inversión** del proyecto SIPGAF, los estudios de **Prefactibilidad y Factibilidad.**					
Comentario de la Administración No.1:	La Jefatura de la UIN, indica que procederá con la remisión de la información solicitada.					
¿Se acoge la observación?	**SI**		**NO**	x	**N/A**	
Argumentos de la Auditoría Interna:	La Auditoria procedio a revisar los 10 anexos del documento INAMU-PE-UIN-085-2024, y en ninguno se logro ubicar los estudios de **Prefactibilidad y Factibilidad del SIPGAF, si los del SisRUAP,** también se identifican los estudios de mercado 1 del SIPGAF, realizado en el año 2019, y una actualización de costos en el 2022 mediante el documento INAMU PE-UIN-0088-2022, por lo tanto, el criterio de que no existen **estudios de prefactibilidad y factibilidad actualizados para el SIPGAF se mantiene.**					

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024
Dependencia que emite observaciones:	Dirección Administrativa Financiera
Referencia documental:	INAMU-PE-DAF-0349-2024 de fecha 17/07/2024
Detalle en el Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024 Página No.88- **Recomendación 01**. En un plazo no mayor a treinta (30) días y derivado del criterio legal emitido por la Asesoría Legal en oficio INAMU-PE-UAL-014-2024 referente a la prórroga del plazo de la contratación 2022LN-000002-0015800001 y en el contrato 0432023002200001 donde se menciona que la prórroga de dicha contratación no es viable, ya que la prórroga del plazo de ejecución de un contrato no vigente conlleva riesgos tanto legales como financieros, definir y establecer la ruta alterna que permitan asegurar la continuidad del proyecto bajo el marco de legalidad vinculante.
Comentario de la Administración No.1:	La Dirección Administrativa Financiera y La Proveeduría Institucional, indican que la prórroga está a derecho aduciendo que el contrato 0432023002200001, esta suscrito por 23 meses, como lo indican en el documento INAMU-PE-DAF-0349-2024,: *"Lo anterior se debe a que la solicitud se tramitó **estando vigente el plazo contractual**, ya que este contrato en su totalidad comprende un plazo de ejecución total de 23 meses, desglosado de la siguiente forma: once meses para la implementación y doce meses para los servicios de licenciamiento o suscripción tipo ERP. La orden de inicio de esta licitación se dio el 14 de marzo de 2023, y el ingreso de la solicitud de modificación se realizó el 24 de abril de 2024, con un plazo de ejecución hasta el 13 de diciembre de 2024."*

¿Se acoge la observación?	**SI**		**NO**	x	**N/A**	

Argumentos de la Auditoría Interna:	Lo indicado por parte de la DAF, mediante el documento INAMU-PE-DAF-0349-2024, es contrario a lo indicado en los **TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA "ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN, GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL INAMU"** y lo expresado en el análisis realizado por la Unidad de Asesoría Legal en el **CRITERIO** INAMU-PE-UAL-**014**-2024**,** por lo tanto no se acoge la observación por este Proceso y la recomendación se mantiene en los términos planteados.

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024					
Dependencia que emite observaciones:	Presidencia Ejecutiva					
Referencia documental:	N/A					
Detalle en el Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024 Página No.90- **Recomendación 02.** En un plazo no mayor a noventa (90) días realizar un análisis y actualización del plan de infraestructura tecnológica institucional el cual debe estar de acuerdo a los planes estratégicos y tácticos de TI, el plan debe alinearse con la dirección tecnológica e incluir acuerdos de contingencias y orientación para la adquisición de recursos tecnológicos eso con el objetivo de asegurar la continuidad de los servicios institucionales y la administración del riesgo de dependencia con los proveedores tecnológicos, entre otros.					
Comentario de la Administración No.1:	En reunión presencial del día 16 de julio del 2024, correspondiente a la presentación del informe final INAMU-JD-AI-In-008-2024, se solicita por parte de la Sra. Yerlin Zúñiga Céspedes, presidenta ejecutiva del INAMU se valoré el poder ampliar el plazo de la recomendación 02 del informe a ciento veinte (120) días.					
¿Se acoge la observación?	**SI**	x	**NO**		**N/A**	
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoría interna acoge la solicitud realizada y se procede a amplir el plazo de dicha recomendación a ciento veinte (120) días.					

Número Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024					
Dependencia que emite observaciones:	Unidad de Informática					
Referencia documental:	N/A					
Detalle en el Informe Borrador:	INAMU-JD-AI-In-008-2024 Página No.90 y 91- **Recomendación 03 y Recomendación 04.** Ambas recomendaciones iban dirigidas a la jefatura de la Unidad de Informática.					
Comentario de la Administración No.1:	En reunión presencial del día 16 de julio del 2024, correspondiente a la presentación del informe final INAMU-JD-AI-In-008-2024, se solicita por parte de la Sra. Ingrid Trejos Marín, jefatura, Unidad de Informática se valoré el poder dirigir la recomendación 03 y 04 a la Dirección Estratégica.					
¿Se acoge la observación?	**SI**	x	**NO**		**N/A**	
Argumentos de la Auditoría Interna:	La auditoría interna acoge la solicitud realizada y se procede a dirigir ambas recomendaciones a la directora de la Dirección Estratégica.					

Cc. Sra. Kattia Calvo Cruz, jefatura, Despacho de la Presidencia Ejecutiva
Sra. Alexandra Gómez Ruiz, asesora, Despacho de la Presidencia Ejecutiva
Sra. Ana Lorena Flores Salazar, directora, Dirección Estratégica
Sra. Shirley Gayle Monge, profesional especialista, Dirección Estratégica
Sra. Ingrid Trejos Marín, jefatura, Unidad de Informática
Sra. Ana Victoria Naranjo Porras, jefatura, Unidad de Planificación
Sra. Zaida Barboza Hernández, directora a.i., Dirección Administrativa Financiera
Sr. Carlos Cháves Anchía, profesional especialista a.i., Dirección Administrativa Financiera
Sr. Carlos Barquero Trigueros, coordinador, Departamento de Proveeduría
Sr. Nelson Sánchez Valverde, coordinador, Departamento de Recursos Humanos
Equipo director SIPGAF
Archivo.